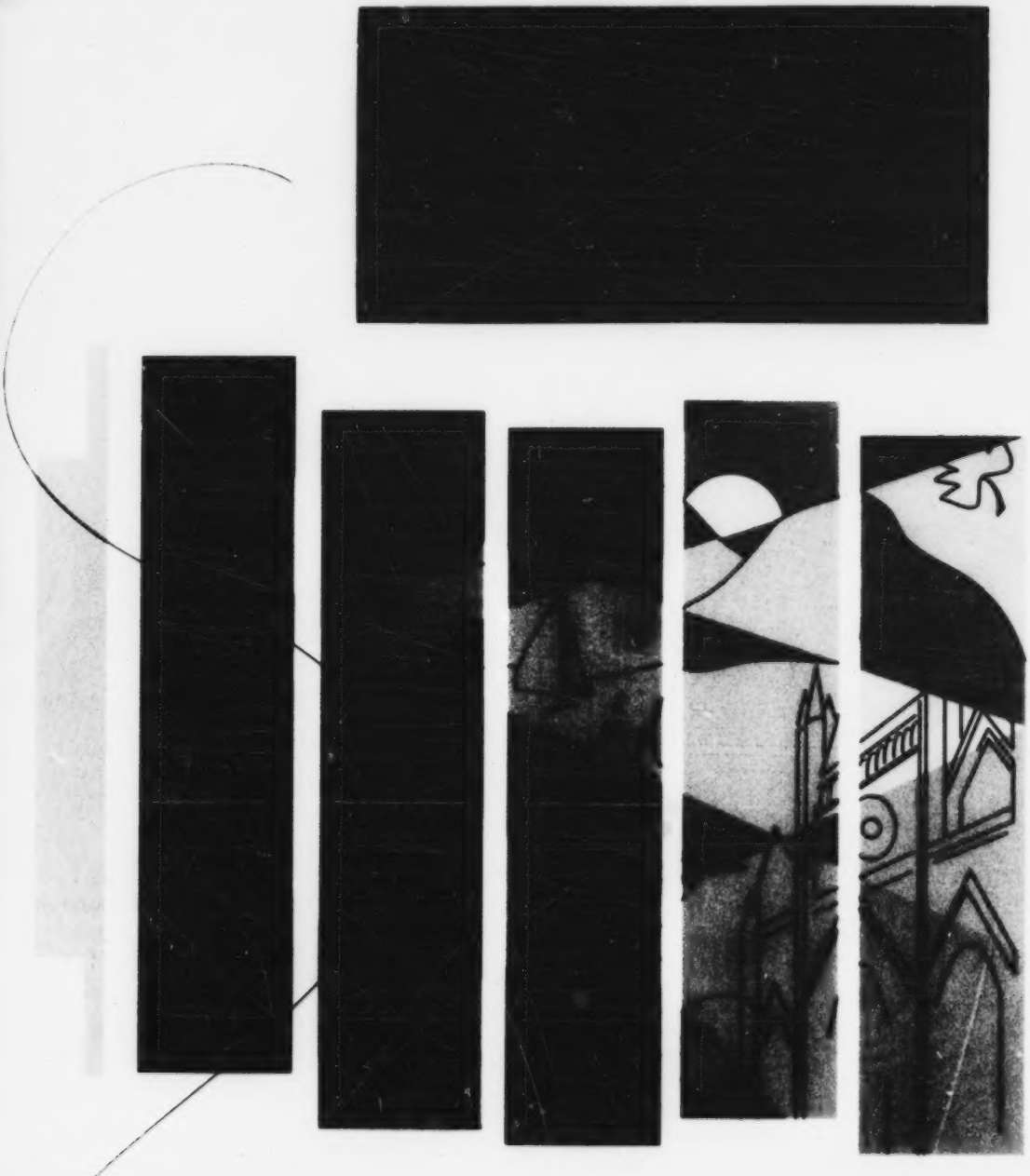
Correctional Service Canada
Service correctionnel Canada

Research Branch
Direction de la recherche

Corporate Development
Développement organisationnel



Canada

103-00801/

Rapport de recherche

Résultats de l'évaluation du programme de l'Équipe d'entraide des détenues à l'établissement de Joliette pour femmes

Ce rapport est également disponible en anglais. Veuillez vous adresser à la direction de la recherche, Service Correctionnel du Canada, 340 avenue Laurier ouest, Ottawa (Ontario) K1A 0P9. Should additional copies be required they can be obtained from the Research Branch, Correctional Service of Canada, 340 Laurier Ave., West, Ottawa, Ontario, K1A 0P9.

2000 N° R-88

Résultats de l'évaluation du programme de l'Équipe d'entraide des détenues à l'établissement de Joliette pour femmes

par

Fariya Syed

et

Kelley Blanchette

Direction de la recherche
Service correctionnel du Canada

Mai 2000

Remerciements

Nous tenons à remercier M^me^ Réjane Claerhout-Lavoie, coordonnatrice du programme de l'Équipe d'entraide des détenues à l'établissement de Joliette pour femmes, de son aide et de sa collaboration à cette étude. Nous voudrions également remercier M^me^ Patricia Riopel, une étudiante en criminologie à l'Université de Montréal, qui nous a apporté son précieux concours à l'étape de la collecte des données. Enfin, nous remercions l'ensemble du personnel et les détenues de l'établissement de Joliette pour femmes d'avoir bien voulu nous faire part de leurs points de vue et de leurs expériences. Leur contribution a été essentielle à la réalisation de ce projet.

Résumé

Ce rapport expose les résultats d'une évaluation préliminaire du programme de l'Équipe d'entraide des détenues (EED) mis en œuvre à l'établissement de Joliette pour femmes. Essentiellement, il s'agit d'un programme qui permet à une équipe de détenues ayant reçu une formation intensive à cette fin d'apporter un soutien moral à leurs pairs. Celles qui réussissent leur formation (les membres de l'Équipe d'entraide) deviennent en quelque sorte des « conseillères » et se voient autorisées à dispenser sur demande des services de soutien à des codétenues.

La présente évaluation a été effectuée à partir d'analyses de données quantitatives et qualitatives obtenues à l'aide d'une méthode de recherche comportant l'utilisation de plusieurs instruments d'analyse. Au moment où nous avons recueilli les données, le programme EED n'existait que depuis peu à l'établissement de Joliette, mais nous avons pu noter qu'il y était déjà bien implanté et qu'il y jouait un rôle utile. Notre enquête a en effet permis de constater que les détenues et les membres du personnel étaient généralement bien au fait de l'existence du programme et de ses objectifs. Il nous est toutefois apparu qu'il y aurait lieu de mieux renseigner les employés et les détenues sur les détails et les modalités du programme (par exemple, leur faire connaître les noms des membres de l'Équipe d'entraide, leur indiquer la marche à suivre pour présenter une demande de counseling de l'Équipe d'entraide ou pour y donner suite).

Environ la moitié des détenues qui ont répondu au sondage ont déclaré avoir déjà eu recours aux services de l'Équipe d'entraide à au moins une occasion et se sont dites satisfaites du counseling qu'elles avaient reçu. Elles ont exprimé l'avis que les services de l'Équipe s'étaient révélés particulièrement utiles aux détenues placées en isolement ou souffrant de troubles de santé mentale. Les données recueillies montrent par ailleurs qu'il faudrait que, dès leur admission à l'établissement, les nouvelles détenues soient renseignées sur le programme et présentées aux membres de l'Équipe d'entraide, car le programme pourrait leur être particulièrement utile pour s'adapter à leur nouvel environnement.

La formation des membres de l'Équipe d'entraide a été cotée favorablement par tous les intéressés à l'établissement de Joliette. Le Guide de formation a été jugé instructif et utile. Le travail tant des responsables de la coordination du programme que des personnes qui ont animé bénévolement les séances de formation a été fort apprécié. Les membres du personnel et les détenues s'accordent à dire que celles qui ont suivi cette formation ont tiré profit de leur expérience. Notre évaluation montre également que la formation que reçoivent les membres de l'Équipe d'entraide ainsi que le rôle de conseillères qu'elles jouent les aident à définir leurs objectifs et leurs intérêts et renforcent chez elles l'effet des autres programmes. Il importe toutefois de signaler ici que seules les détenues bilingues (français – anglais) étaient admissibles à la formation menant à la certification comme membre de l'Équipe d'entraide.

Cette évaluation montre également qu'on devrait améliorer la communication entre la coordonnatrice, le personnel de l'établissement et les membres de l'Équipe. La carence observée à cet égard est peut-être partiellement attribuable au fait qu'on n'a pas mis sur pied de comité directeur du programme et que seul un petit nombre de réunions officielles ont eu lieu entre la coordonnatrice et les membres de l'Équipe. En outre, contrairement à ce que prévoit le protocole, les membres de l'Équipe d'entraide n'établissent que rarement des dossiers à propos de leurs séances de soutien. Enfin, les membres du personnel ne facilitent pas toujours la tenue de séances de soutien par l'Équipe d'entraide.

Dans l'ensemble, les données recueillies montrent que l'Équipe d'entraide intervient de manière indéniablement efficace auprès des détenues en état de choc émotif et qu'elle contribue aussi quelque peu à la résolution des situations de crise à l'échelle de l'établissement ainsi qu'à l'atténuation de leurs séquelles. À part quelques problèmes mineurs de mise en application et de procédure, le programme EED est manifestement et nettement utile, car il aide les membres de l'Équipe aussi bien que les bénéficiaires de leurs services à se prendre en main. Les membres du personnel tout comme les détenues de l'établissement de Joliette l'utilisent de façon correcte et en sont satisfaits.

Table des matières

REMERCIEMENTS II

RÉSUMÉ III

TABLE DES MATIÈRES V

LISTE DES TABLEAUX VI

LISTE DES GRAPHIQUES VI

INTRODUCTION 1

MÉTHODOLOGIE 3

CADRE D'ÉVALUATION 3
INSTRUMENTS D'ÉVALUATION 4
Échelle d'évaluation de l'estime de soi de Rosenberg 4
Tests sociométriques 4
Questionnaire d'évaluation de l'environnement correctionnel 5
Sondages auprès des employés et auprès des détenues 5
Entrevues avec les employés et avec les détenues 5
PROCÉDURE 6
ÉCHANTILLONS 7

RÉSULTATS 10

Échelle d'évaluation de l'estime de soi de Rosenberg 10
Tests sociométriques 11
Sondage mené auprès des détenues 18
Sondage auprès du personnel 22
Sujets de questionnement 25

CONCLUSIONS 60

RÉSUMÉ DES OBSERVATIONS 60
LIMITES DE LA PRÉSENTE ÉTUDE 63
RECOMMANDATIONS CONCERNANT LES AMÉLIORATIONS À APPORTER AU PROGRAMME ... 65

RÉFÉRENCES 70

ANNEXE A : ÉCHELLE D'ÉVALUATION DE L'ESTIME DE SOI DE ROSENBERG 71

ANNEXE B : TEST SOCIOMÉTRIQUE 72

ANNEXE C : QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DE L'ENVIRONNEMENT CORRECTIONNEL 73

ANNEXE D : QUESTIONNAIRES DES SONDAGES 77

ANNEXE E : AFFIRMATIONS RELATIVES À CHACUNE DES CATÉGORIES ET SOUS-CATÉGORIES DU QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DE L'ENVIRONNEMENT CORRECTIONNEL 85

ANNEXE F : LIGNES DIRECTRICES CONCERNANT LES ENTREVUES SEMI-DIRIGÉES 90

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Scores moyens pour chacune des catégories et sous-catégories du QEEC selon que le questionnaire a été rempli avant ou après la mise en œuvre du programme 18

Tableau 2 : Motifs du recours au service de counseling par les pairs 20

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1: Sociogramme pré-programme: Établissement de Joliette pour femmes 12

Graphique 2 Sociogramme post-programme: Établissement de Joliette pour femmes 15

Introduction

Le service de l'Équipe d'entraide des détenues (EED) est un service de counseling offert aux détenues des établissements fédéraux pour femmes. L'Équipe d'entraide est constituée de détenues qui ont reçu une formation en counseling et en intervention d'urgence et qui donnent bénévolement de leur temps pour dispenser en toute confidentialité des services de counseling à leurs pairs et intervenir auprès d'elles lorsqu'elles sont en état de choc émotif ou qu'elles en éprouvent le besoin (c'est-à-dire lorsqu'elles se sentent déprimées, en colère, seules ou bouleversées).

Le programme EED a été instauré à la suite de recommandations formulées en 1990 par Jan Heney, alors psychologue à la Prison des femmes. Ayant remarqué qu'en situation de crise, les détenues étaient spontanément portées à se constituer un réseau d'entraide, M^me^ Heney avait recommandé qu'on reconnaisse la légitimité de ce type de réseau en faisant de sa création l'objet d'un programme officiel. C'est donc à la Prison des femmes qu'a été mis en œuvre, conformément aux recommandations de M^me^ Heney, le premier programme EED.

En 1990, un Groupe d'étude sur les femmes purgeant une peine fédérale avait recommandé qu'on modifie et qu'on décentralise les services assurés à la Prison des femmes. C'est ce qui a donné lieu à la création de quatre établissements régionaux pour femmes : l'établissement d'Edmonton, l'établissement Grand Valley, l'établissement de Joliette et l'établissement Nova. À l'heure actuelle, la majorité des femmes condamnées à purger une peine fédérale sont incarcérées dans l'un ou l'autre de ces établissements. Les programmes de traitement offerts aux détenues dans ces quatre établissements régionaux sont établis conformément au paradigme exigeant que les programmes soient « conçus selon une approche globale, orientés vers la femme, tiennent compte de son milieu culturel et favorisent son épanouissement en lui donnant un sens accru de l'autonomie et du respect de soi » (Service correctionnel du Canada, 1992). À l'instar des autres programmes, le programme EED a été élaboré et est appliqué conformément à cette conception du traitement des femmes en milieu correctionnel.

Le programme EED n'est offert que dans les établissements pour femmes. Il n'a été mis en œuvre dans aucun établissement pour hommes. Il s'agit d'un programme unique, en ce sens qu'il fait appel à une équipe d'entraide constituée de détenues. Il est donc primordial de procéder à son évaluation dans chacun des quatre établissements régionaux pour femmes.

Pour évaluer le programme EED, Eljdupovic-Guzina et Blanchette avaient conçu, en 1997, un cadre d'analyse qu'elles ont expérimenté à l'occasion d'une étude pilote réalisée en 1998 à l'établissement d'Edmonton pour femmes. Pour définir ce cadre, elles avaient examiné divers ouvrages, consulté des conseillers du Secteur des délinquantes et de la Direction de la recherche (Administration centrale, Service correctionnel du Canada), et interviewé des membres et des ex-membres du personnel de la Prison des femmes et des établissements régionaux pour femmes. Ce cadre d'évaluation comprend un modèle logique de programme, une grille d'évaluation, la méthodologie, ainsi que des protocoles relatifs aux divers instruments d'évaluation proposés.

En 1998, l'établissement Grand Valley, dans la région de l'Ontario, devenait le deuxième établissement à se doter d'un programme EED, suivi, la même année, de l'établissement de Joliette dans la région du Québec. Enfin, l'établissement Nova pour femmes, dans la région de l'Atlantique, a fait de même en 1999. Le programme EED de chacun de ces établissements a fait l'objet d'une évaluation distincte. La présente évaluation ne porte que sur le programme EED mis en œuvre à l'établissement de Joliette pour femmes.

Ce document se divise en trois grandes parties : méthodologie, résultats et conclusions. Dans la section portant sur la méthodologie, nous décrivons les échantillons, les instruments et la procédure ayant servi à l'évaluation. Dans la section portant sur les résultats, on trouve un résumé des faits observés suite à l'analyse des données quantitatives et qualitatives. Enfin, dans la section des conclusions, nous présentons un résumé de nos observations, faisons ressortir certaines des limites de cette étude et formulons des recommandations sur les améliorations à apporter à ce programme à l'établissement de Joliette.

Méthodologie

Cadre d'évaluation

La méthode de recherche décrite par Eljdupovic-Guzina et Blanchette en 1997 a été appliquée pour l'évaluation du programme de l'Équipe d'entraide des détenues dans tous les établissements régionaux pour femmes, y compris à l'établissement de Joliette. Le cadre prévoit trois niveaux possibles d'évaluation (élémentaire, intermédiaire et approfondie). L'option d'évaluation approfondie a été retenue tant pour l'étude pilote à l'établissement d'Edmonton pour femmes que pour les autres évaluations subséquentes dans les divers établissements régionaux, et ce, pour diverses raisons. Premièrement, c'est celle qui permet l'évaluation la plus complète et la plus poussée du programme. Elle permet d'explorer les points de vue de *toutes* les parties concernées (membres de l'Équipe d'entraide, autres détenues, membres du personnel), puisque tous sont invités à exprimer leurs idées et leurs sentiments à propos du programme.

Deuxièmement, l'option d'évaluation approfondie fait appel à une variété de techniques d'évaluation : examen d'ouvrages de référence et de dossiers, sondages, entrevues directes avec des détenues et des membres du personnel, évaluation de l'estime de soi, étude de la dynamique de groupe et évaluation de la perception qu'ont les délinquantes de leur environnement correctionnel.

L'option d'évaluation approfondie s'étant révélée efficace pour l'étude pilote, nous avons jugé qu'elle constituerait la formule idéale pour évaluer le programme à l'établissement de Joliette. Nous avons pris acte de toutes les modifications que les auteures du rapport sur l'étude pilote avaient proposé d'apporter au cadre d'évaluation et nous les avons appliquées pour la présente évaluation.

Instruments d'évaluation

Échelle d'évaluation de l'estime de soi de Rosenberg

L'Échelle d'évaluation de l'estime de soi de Rosenberg (voir l'Annexe A), qui est constituée de dix énoncés, sert à évaluer la perception qu'a l'individu de sa propre valeur (Rosenberg, 1965). Cet instrument permet de mesurer globalement ce qu'une personne pense d'elle-même et de prédire le comportement qu'elle adoptera dans diverses situations. (O'Brien, 1985). Chaque énoncé est coté selon une échelle de Likert à quatre points, les réponses allant de « très vrai » à « très faux ». Nous avons fait remplir ce questionnaire à deux reprises, avant et après la mise en œuvre du programme, ce qui nous a permis de nous faire une idée générale du degré d'estime d'elles-mêmes qu'avaient les détenues de l'établissement de Joliette avant et après l'instauration du programme EED.

Tests sociométriques

Les tests sociométriques servent à évaluer la dynamique individuelle et la dynamique de groupe au sein d'une population donnée (Northway et Weld, 1957). Un sociogramme, établi à partir des résultats d'un test sociométrique, permet de représenter de manière graphique cette dynamique des individus et des groupes faisant partie de la population étudiée. Dans le cas de la présente évaluation, le test sociométrique a servi à évaluer la dynamique sociale à l'établissement de Joliette (voir l'Annexe B). Toutes les réponses obtenues au moyen du test sociométrique, jusqu'à concurrence de trois, ont été reproduites dans un sociogramme (voir la section Résultats). Là où les répondantes avaient fourni plus de trois noms, nous n'avons retenu que les trois premiers. L'observation du sociogramme nous donne une bonne idée de la structure du groupe et de la popularité de certaines de ses composantes (par exemple, des membres de l'Équipe d'entraide), de la présence de « cliques », et de l'existence d'interactions entre les membres de l'Équipe d'entraide et les membres du personnel. Les détenues ont été invitées à répondre au test sociométrique avant et après la mise en œuvre du programme pour voir si celui-ci avait entraîné des changements dans la structure du groupe.

Questionnaire d'évaluation de l'environnement correctionnel

Le questionnaire d'évaluation de l'environnement correctionnel (QEEC; Wolfus et Stasiak, 1996; voir l'Annexe C) sert à mesurer la perception qu'a un délinquant de la qualité de son environnement, c'est-à-dire de l'établissement correctionnel où il est incarcéré. Le questionnaire porte sur six catégories et dix sous-catégories de critères établis à l'aide d'une analyse factorielle (On trouvera à l'Annexe E une liste des énoncés relatifs aux diverses catégories et sous-catégories du QEECI) :

1) Relations entre les détenues (*bienveillance réciproque, entraide, absence d'hostilité*);
2) Participation du *personnel (sensibilité, bienveillance, intérêt porté aux détenues*);
3) Priorité du traitement assuré par le personnel (*encouragement, communication ouverte*);
4) Clarté et organisation;
5) Cohésion du personnel;
6) Orientation du traitement des détenues (*résolution des problèmes, orientation des changements*).

On a fait remplir le questionnaire avant et après la mise en œuvre du programme pour avoir un indice du changement que peut induire dans l'environnement correctionnel la mise en œuvre du programme EED.

Sondages auprès des employés et auprès des détenues

Les sondages (voir l'Annexe D) avaient pour but de vérifier si les employés et les détenues étaient conscients de l'existence du programme EED à l'établissement de Joliette et quelle perception ils avaient de son rôle et de son fonctionnement.

Entrevues avec les employés et avec les détenues

Les entrevues qui ont été réalisées avec des membres du personnel et des détenues (voir l'Annexe F) ont constitué une importante source de données. Nous avons opté

pour la formule d'entrevue semi-dirigée afin de permettre aux répondants d'exprimer librement leurs points de vue, sentiments et idées à propos du programme EED.

Procédure

Au début de 1998, avant que le premier groupe de candidates à l'accréditation comme membres de l'EED à l'établissement de Joliette ait terminé sa formation, la coordonnatrice du programme EED a aidé à la collecte des données en distribuant 30 copies des questionnaires de chacun des prétests : test sociométrique, Échelle d'évaluation de l'estime de soi de Rosenberg et questionnaire d'évaluation de l'environnement correctionnel. On a remis des formulaires à toutes les détenues qui étaient disposées à les remplir. Les répondantes n'étant tenues de s'identifier que dans le cas du test sociométrique, on leur a fourni une enveloppe dans laquelle elles pouvaient insérer tout questionnaire susceptible de dévoiler leur identité.

À l'établissement de Joliette, la sélection des candidates à la formation en vue de l'accréditation comme membres de l'Équipe d'entraide s'est faite en août 1997, et la remise des certificats, en mai 1998. C'est donc dire que ce n'est qu'après cette date que le programme a pu être entièrement opérationnel. Une fois le programme en marche, on a fait parvenir à la coordonnatrice du programme 40 copies des formulaires de chacun des tests post-programme : test sociométrique, Échelle d'évaluation de l'estime de soi de Rosenberg, questionnaire d'évaluation de l'environnement correctionnel, sondages auprès des détenues et auprès du personnel. Les formulaires des tests post-programme ont été remplis en juillet 1998. Les détenues ou les employés qui étaient disposés à participer à une entrevue en profondeur afin d'y exprimer leurs opinions concernant le programme EED étaient invités à l'indiquer sur la dernière page du formulaire de sondage (voir l'Annexe D).

Onze détenues et huit employés qui avaient répondu au sondage ont manifesté leur intention de participer à une entrevue (48 %). Pour augmenter cet échantillon, des détenues et des employés ont été recrutés pour les entrevues lorsque les enquêteuses sont arrivées à l'établissement de Joliette. Les enquêteuses ont également profité de ces entrevues pour distribuer des formulaires des tests post-programme (QEECI, Échelle d'évaluation de l'estime de soi de Rosenberg, test

sociométrique et formulaires des sondages auprès du personnel et auprès des détenues). En outre, une étudiante en criminologie de l'Université de Montréal qui effectuait un stage en milieu de travail à l'établissement de Joliette a continué de recueillir des données (entrevues et distribution de formulaires des tests post-programme) pendant environ un mois après que les enquêteuses eurent quitté l'établissement, ce qui a permis d'accroître sensiblement la taille des échantillons.

Le cadre qui avait initialement été conçu pour l'évaluation du programme EED prévoyait une entrevue semi-dirigée avec la coordonnatrice du programme, les employés, les membres de l'Équipe d'entraide et les bénéficiaires de l'EED (Eljdupovic-Guzina et Blanchette, 1997). Dans le cas de l'étude pilote, on avait élargi ce cadre pour y inclure des entrevues avec des détenues qui n'avaient pas participé au programme. Pour les évaluations effectuées aux établissements de Joliette, Grand Valley et Nova, on est allé encore plus loin, en invitant toutes les détenues (membres de l'Équipe d'entraide, détenues aspirant à devenir membres de l'Équipe, bénéficiaires et non-bénéficiaires du programme, détenues qui n'étaient pas au courant de l'existence du programme et détenues qui auraient aimé faire partie de l'Équipe d'entraide mais à qui on avait refusé la formation) à passer l'entrevue. On s'est dit que toutes les détenues pourraient avoir quelque chose d'intéressant à communiquer à propos du programme. Par exemple, les détenues qui n'avaient jamais fait appel aux services de l'Équipe d'entraide pourraient expliquer ce qui les avait amenées à ne pas y avoir recours.

Nous avons fait passer des entrevues semi-dirigées dans des locaux réservés de l'établissement de Joliette, après avoir demandé à toutes les détenues intéressées de signer en connaissance de cause un formulaire de consentement à se soumettre à une telle entrevue.

Échantillons

Les taux de réponses ont varié d'un instrument d'évaluation à l'autre. Ainsi, certaines détenues ont répondu à tous les questionnaires et participé à une entrevue, alors que d'autres ont tout au plus accepté de répondre à un ou plusieurs des

questionnaires (sondage, Échelle d'évaluation de l'estime de soi, test sociométrique, QEEC). D'autres détenues n'ont participé qu'à l'entrevue. De même, certains membres du personnel ont répondu au sondage et participé à une entrevue, alors que d'autres ne se sont soumis qu'à un type d'évaluation.

À l'époque de la collecte des données pour la présente évaluation, quelque 56 femmes étaient incarcérées à l'établissement de Joliette, dont 3 (sur 6 initialement) faisaient partie de l'Équipe d'entraide, la première et la seule à avoir été formée à l'établissement. Trois des membres (ex-membres) de l'Équipe avaient été mises en liberté avant l'arrivée des enquêteuses. Au moment de la collecte des données, l'établissement de Joliette pour femmes hébergeait des détenues classées aux niveaux de sécurité minimale ou moyenne et toutes étaient condamnées à des peines de deux ans ou plus.

Trente et un questionnaires de sondage ont été remplis. Dans le cas de l'Échelle d'évaluation de l'estime de soi, 19 détenues ont rempli le questionnaire pré-programme et 28, le questionnaire post-programme. Quinze détenues se sont soumises au test sociométrique pré-programme et 14, au test post-programme. Vingt détenues ont rempli le Questionnaire d'évaluation de l'environnement correctionnel avant et 31 après la mise en œuvre du programme. Dix-huit employés occupant divers postes au sein de l'établissement (intervenants de première ligne, chef d'équipe, enseignante, psychologue et autres) ont répondu aux sondages.

Nous avons réalisé 29 entrevues avec des détenues, dont 3 faisaient partie de l'Équipe d'entraide, 7 avaient bénéficié du soutien des membres de l'Équipe, 15 n'avaient jamais fait appel à l'Équipe d'entraide et 4 ne savaient à peu près rien du programme. Pour interviewer les détenues, nous avons utilisé des protocoles d'entretien semi-dirigé. Dans les cas où deux protocoles pouvaient s'appliquer à une même détenue, par exemple lorsqu'une détenue était à la fois membre et bénéficiaire de l'Équipe d'entraide, nous avons utilisé les deux (celui destiné aux membres de l'Équipe d'entraide et celui destiné aux bénéficiaires du programme).

En tout, 19 membres du personnel, qui occupaient divers postes au sein de l'établissement, ont été interviewés, à savoir la directrice adjointe de l'établissement,

la psychologue, la coordonnatrice et le coordonnateur adjoint du programme d'entraide, l'aumônier, une commis, une coordonnatrice de programme, une enseignante, un employé des services alimentaires, une proposée aux visites et au courrier, une chef d'équipe, une chef d'équipe adjointe, une agente de libération conditionnelle et 6 intervenants de première ligne. Cette diversité nous a permis de recueillir auprès du personnel tout un éventail de points de vue à propos du programme EED.

Pour l'évaluation du programme à l'établissement de Joliette, nous avons pu inclure des employés de sexe masculin dans l'échantillon, ce qui n'avait pas été le cas pour l'étude pilote à l'établissement d'Edmonton pour femmes, où seules des femmes peuvent travailler.

Résultats

Échelle d'évaluation de l'estime de soi de Rosenberg

Dix-neuf détenues ont subi le test d'évaluation de l'estime de soi avant la mise en œuvre du programme EED, contre 28 après. Il n'a pas été possible d'établir si c'était les mêmes détenues qui avaient participé aux deux tests, étant donné que, pour garantir la confidentialité, leur nom ne figurait pas sur les formulaires. Les questionnaires qui ont été remplis après la mise en œuvre du programme (Échelle d'évaluation de l'estime de soi de Rosenberg et QEEC) étant annexés au formulaire de sondage, nous avons pu établir que deux des répondantes étaient membres de l'Équipe d'entraide.

Sous chaque affirmation de l'Échelle d'évaluation de l'estime de soi, les répondantes pouvaient inscrire un score allant de 1 (très vrai) à 4 (très faux). Le score a été inversé dans le cas de certaines affirmations (2, 5, 6, 8, et 9) pour que « très vrai » corresponde à un score de 4, et « très faux », à un score de 1. Plus le score global est faible, plus haute est l'estime de soi chez la répondante.

Comme seulement deux des répondantes au questionnaire sur l'estime de soi étaient membres de l'Équipe d'entraide, il n'a pas été possible de déterminer s'il y avait un écart, sur le plan de l'estime de soi, entre les membres de l'Équipe et les détenues qui n'en faisaient pas partie. Les données relatives aux réponses fournies par les deux membres de l'Équipe d'entraide ont donc été jointes à celles concernant les non-membres.

L'intervalle de variation des scores obtenus sur l'Échelle de l'évaluation de l'estime de soi était de 10 à 27 avant le programme, contre 10 à 35, après le programme. Les scores attribués par les deux membres de l'Équipe qui ont répondu au post-test se situaient à l'intérieur de cet intervalle (11 et 12 respectivement).

Le score total moyen des répondantes au questionnaire pré-programme était de 15,25 (ET = 4,1) contre 16,14 (ET = 5,84) dans le cas de celles qui ont répondu au questionnaire post-programme. On n'a pas observé d'écart significatif entre les

scores que se sont attribués les détenues sur l'Échelle d'évaluation de l'estime de soi avant et après le programme respectivement.

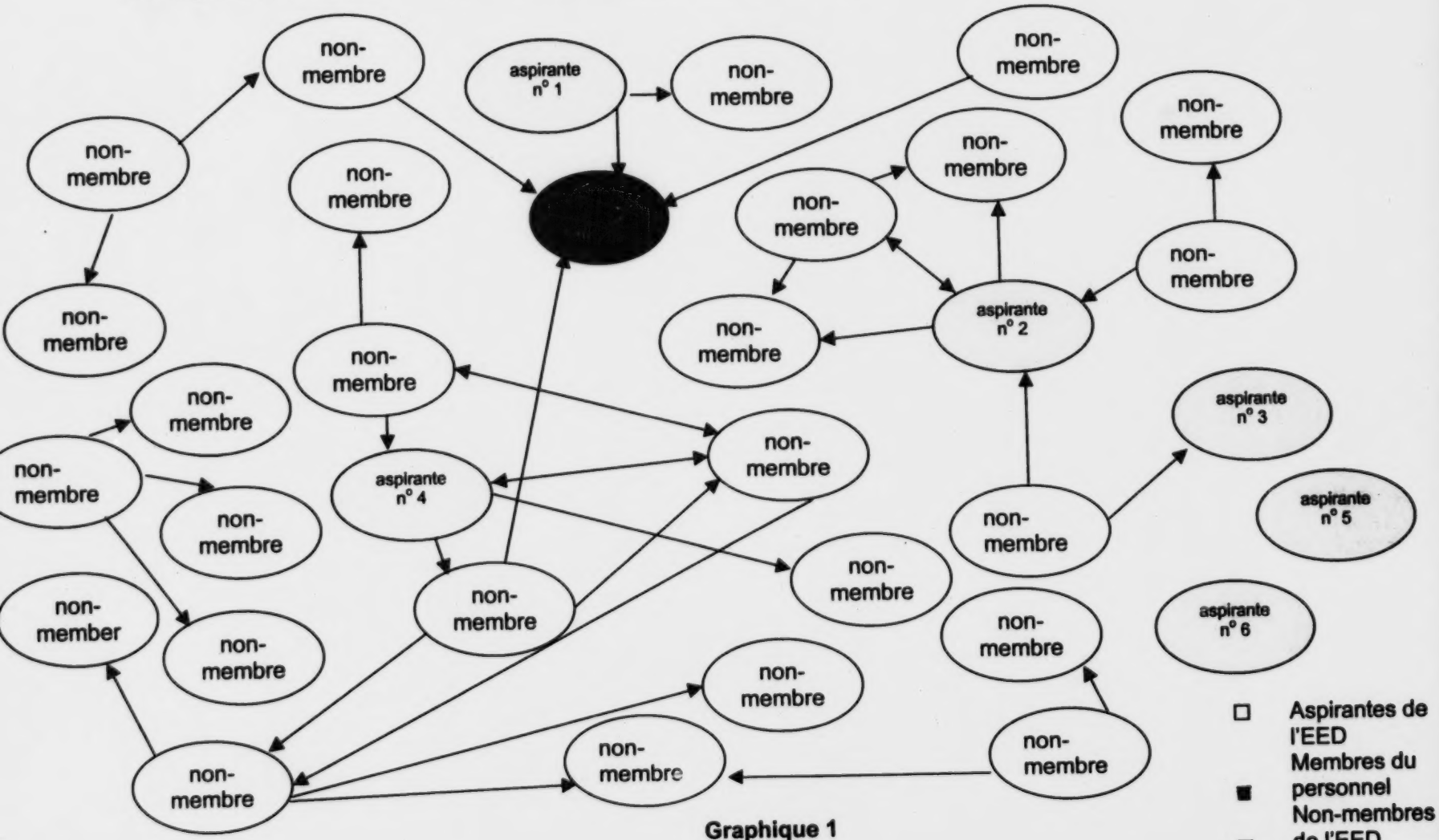
Tests sociométriques

Les auteurs de l'étude pilote avaient fait valoir que, si on informait les participantes que le test sociométrique était un outil d'évaluation du programme EED, on risquait de les inciter à désigner prioritairement des membres de l'EED parmi leurs choix de réponses (Blanchette et Eljdupovic-Guzina, 1998). Pour prévenir un tel effet, nous avons opté de ne pas renseigner les répondantes sur le lien qu'avait le test en question avec le programme EED.

Quinze détenues (27 % de la population carcérale), soit 4 aspirantes membres de l'EED et 11 non-membres, ont répondu au test sociométrique avant la mise en œuvre du programme EED à l'établissement de Joliette. Quatorze détenues (25 % de la population carcérale), soit 3 membres de l'EED, 3 ex-membres et 8 non-membres ont répondu au test sociométrique après la mise en œuvre du programme. Les ex-membres de l'EED avaient été mises en liberté avant la venue des enquêteuses à l'établissement pour y réaliser des entrevues. Dans le sociogramme pré-programme, on a attribué à chacune des aspirantes à l'EED un numéro (de 1 à 6) qu'on a repris comme moyen d'identification dans le sociogramme post-programme (les aspirantes avaient alors terminé leur formation et étaient devenues membres de l'Équipe) pour pouvoir faire des comparaisons entre les sociogrammes pré-programme et post-programme. Les résultats du pré-test sociométrique sont illustrés dans le sociogramme à la page suivante (Graphique 1).

Dans le test sociométrique pré-programme, certaines répondantes ont désigné des non-répondantes ou des employés comme compagnons de choix. C'est pourquoi la représentation graphique du Graphique 1 comprend des membres du personnel et 32 détenues. On a jugé important d'inclure toutes les membres de l'Équipe d'entraide dans le graphique, qu'elles aient ou non répondu au test sociométrique ou qu'elles aient ou non été désignées comme compagnons de choix par d'autres détenues. Trois des six aspirantes membres de l'équipe d'entraide ont répondu au test sociométrique pré-programme.

Sociogramme pré-programme : Établissement de Joliette pour femmes



Graphique 1

Le sociogramme pré-programme nous a permis de faire certaines constatations intéressantes. D'abord, la moitié des aspirantes de l'Équipe d'entraide (3 sur 6) ont été désignées par d'autres détenues comme compagnons de choix. Une des membres de l'Équipe d'entraide (n° 3) a été désignée comme compagnon de choix par une autre détenue, alors qu'une autre (n° 4) l'a été par deux détenues. Une autre encore (n° 2) a été désignée comme compagnon de choix par trois détenues. Il est important de noter que certaines détenues non-membres ont également été considérées comme compagnons de choix. Une détenue ne faisant pas partie de l'Équipe a été choisie comme compagnon de choix par deux détenues, et une autre, par trois détenues.

On peut observer deux cas de préférence réciproque entre un non-membre et un membre de l'EED (n^{os} 2 et 4). Enfin, quatre détenues, dont un membre de l'EED, ont indiqué qu'elles préféraient passer leur temps libre avec un membre du personnel. On n'a observé à cet égard aucune interaction entre aspirantes de l'Équipe d'entraide.

Les résultats du test sociométrique post-programme sont représentés dans le sociogramme du Graphique 2. Comme dans le cas du sociogramme pré-programme, certaines répondantes ont désigné des non-répondantes ou des employés comme compagnons de choix. Comme on peut le constater, la représentation graphique comprend des membres du personnel et 44 détenues.

Deux des trois ex-membres de l'EED et deux de ses trois actuels membres ont répondu à ce test sociométrique. Tous les membres de l'Équipe d'entraide (membres actuels et ex-membres) figurent dans le sociogramme parce qu'elles ont soit répondu au test sociométrique, soit été désignées comme compagnon de choix par d'autres détenues, soit les deux à la fois.

Le sociogramme post-programme (Graphique 2) permet de faire certaines constatations intéressantes. D'abord, tous les membres actuels et ex-membres de l'EED sauf un (n° 6) ont été désignés comme compagnons de choix par d'autres détenues. Ce qui explique peut-être que les répondantes au test sociométrique post-programme ne connaissaient pas cet ex-membre (n° 6), c'est qu'elle avait été

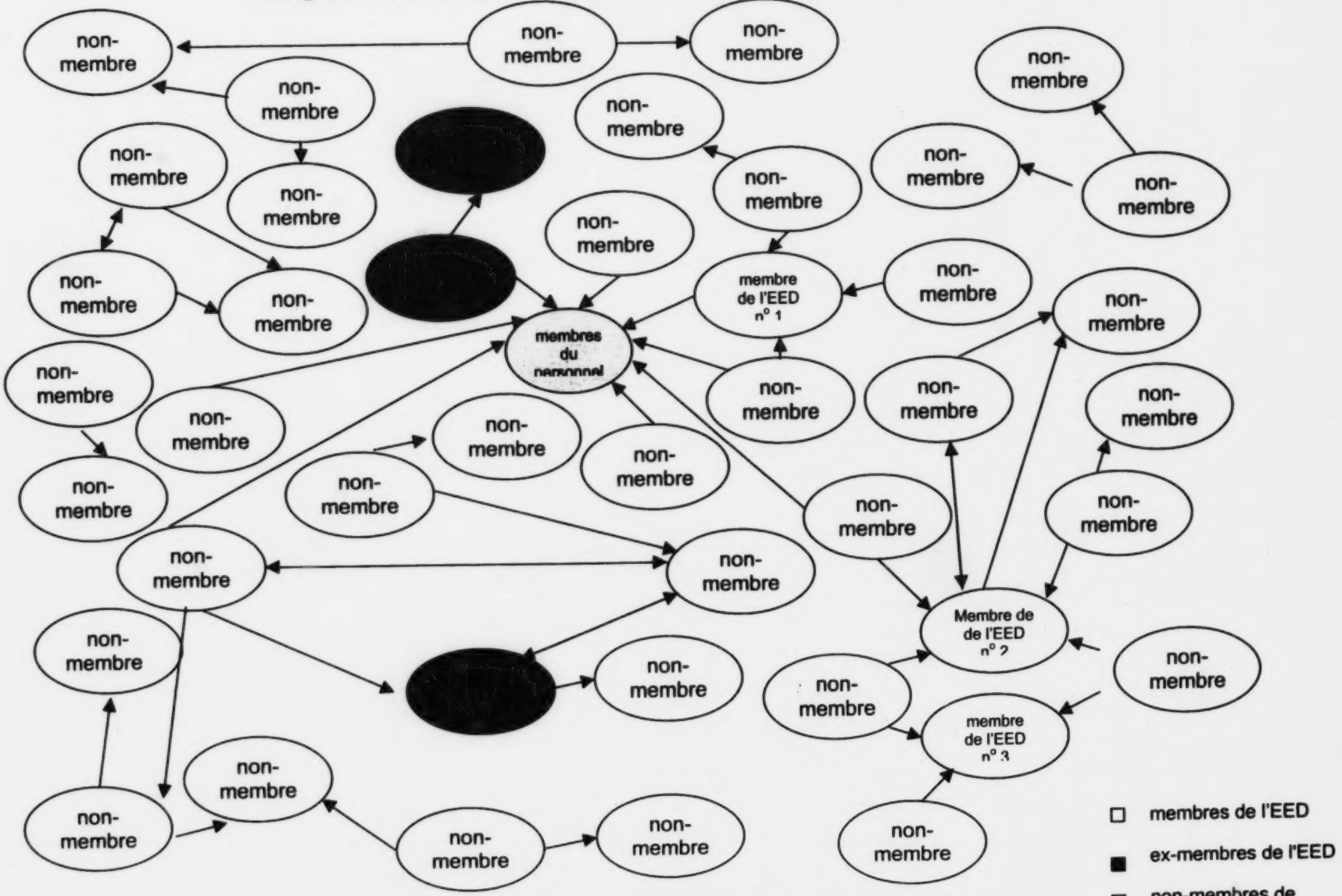
mise en liberté avant qu'elles aient eu la chance de la rencontrer. Il est important de noter qu'un des ex-membres de l'EED (n° 6) a nommé un autre membre de l'EED (n° 5) comme compagnon de choix, ce qui laisse sous-entendre qu'elle avait compris que son rôle de dispensatrice de soutien n'excluait pas qu'elle-même puisse compter sur un autre membre de l'Équipe d'entraide pour obtenir du soutien.

Les trois ex-membres de l'EED ont généralement été désignés comme compagnons de choix par d'autres détenues. La première (n° 5) a été choisie par un autre ex-membre de l'Équipe. La deuxième (n° 4) a été choisie par deux non-membres. La troisième (n° 6) n'a été choisie par aucune autre détenue dans ce test sociométrique.

Les membres actuels de l'EED ont été désignés comme compagnons de choix par un plus grand nombre de détenues que les ex-membres de l'Équipe. Deux d'entre elles (n^{os} 1 et 3) ont été choisies par trois non-membres, et l'autre (n° 2), par 5 non-membres, ce dont il n'y a pas lieu de s'étonner puisque les détenues qui étaient alors membres de l'EED, contrairement aux ex-membres, continuaient de jouer un rôle actif à l'établissement et pouvaient rencontrer des détenues nouvellement admises à l'établissement et leur fournir des services de soutien.

Trois préférences réciproques apparaissent dans le sociogramme post-programme : une première entre un ex-membre (n° 4) et un non-membre de l'Équipe, une deuxième entre un des membres actuels de l'EED (n° 2) et un non-membre, et une troisième entre deux non-membres de l'EED. De nombreuses détenues (8), dont un membre et un ex-membre de l'EED, ont indiqué qu'elles préféraient passer leur temps libre avec des membres du personnel. Enfin, la seule interaction observée à cet égard entre des membres de l'EED était à sens unique entre deux ex-membres de l'équipe (n^{os} 5 et 6).

Sociogramme post-programme : Établissement de Joliette pour femmes



Graphique 2

Une comparaison entre les sociogrammes pré-programme et post-programme indique qu'un plus grand nombre de détenues ont choisi des membres de l'EED comme compagnons après la mise en œuvre du programme EED qu'avant sa mise en oeuvre. Dans le sociogramme post-programme, on note que des membres de l'Équipe ont été désignés comme compagnons de choix par d'autres détenues aussi ou plus fréquemment après qu'avant la mise en œuvre du programme, c'est-à-dire qu'avant qu'elles deviennent membres de l'Équipe. Dans le sociogramme pré-programme, les détenues qui n'étaient pas membres de l'EED semblaient avoir la faveur de leurs codétenues comme compagnons de choix, ce qui n'était plus le cas dans le sociogramme post-programme. Le sociogramme post-programme montre en effet qu'après la mise en œuvre du programme, les membres de l'Équipe étaient souvent choisis comme amis ou compagnons. Dans le sociogramme post-programme, tous les ex-membres ou membres actuels de l'EED sauf un (n° 6) étaient désignés comme compagnons de choix par d'autres détenues.

Les sociogrammes pré-programme et post-programme indiquent qu'un grand nombre de détenues se tournent vers le personnel pour obtenir du soutien moral. De plus, les détenues ont indiqué qu'elles préféraient passer leur temps libre avec des membres du personnel en nombre deux fois plus élevé après qu'avant la mise en œuvre du programme EED. Il s'agit là d'un aspect prometteur puisque les établissements régionaux ont été conçus selon un modèle de « vie communautaire » où les intervenants de première ligne offrent un soutien aux détenues (plutôt que de mettre l'accent sur l'élément punitif de leur peine).

Il ne semble pas y avoir eu à cet égard beaucoup d'interaction entre les membres de l'EED avant *ou* après la mise en œuvre du programme. En réalité, peu de préférences réciproques parmi la population carcérale générale sont observables dans les sociogrammes d'avant et d'après la mise en œuvre du programme.

Il importe de noter que ces deux sociogrammes doivent être interprétés avec une certaine prudence, étant donné qu'un facteur de désirabilité sociale a pu fausser les résultats des tests sociométriques. Ce facteur intervient lorsque des participants à une étude cherchent à répondre de manière à plaire aux enquêteurs.

Questionnaire d'évaluation de l'environnement correctionnel

Le Questionnaire d'évaluation de l'environnement correctionnel (QEEC) a été administré avant et après la mise en œuvre du programme. Vingt détenues ont rempli le questionnaire avant l'implantation du programme, contre 31, après. (La taille des échantillons peut varier selon les catégories et sous-catégories, étant donné que quelques répondantes ne disposaient pas des données voulues pour répondre à certaines questions.)

Pour les questions 1, 3, 8, 19, 25, 48, 56, 60, 61 et 64 du QEEC, les scores ont été inversés avant le calcul des résultats des sous-catégories, de manière à ce qu'on puisse en déduire pour toutes les questions relatives tant aux catégories qu'aux sous-catégories que plus le score est élevé, plus la répondante juge favorablement la qualité de l'environnement correctionnel.

Les scores moyens respectifs de chacune des catégories et sous-catégories des questionnaires pré-programme et post-programme apparaissent au Tableau 1. Plus le score est élevé, plus la perception de la qualité de l'environnement correctionnel est positive. Par souci de cohérence, les sous-catégories « hostilité » et « absence d'intérêt » (voir l'Annexe E) ont donc été rebaptisées « absence d'hostilité » et « intérêt porté aux détenues ».

On n'a observé aucun écart significatif entre les scores obtenus aux tests administrés avant et après la mise en œuvre du programme pour aucune des catégories ou sous-catégories énumérées dans le Tableau 1.

Tableau 1: Scores moyens pour chacune des catégories et sous-catégories du QEEC selon que le questionnaire a été rempli avant ou après la mise en œuvre du programme

Catégorie/ Sous-catégorie	Avant (n = 20)	Après (n = 23)
Relations entre les détenues	3,2	3,0
Bienveillance réciproque	3,5	3,2
Entraide	2,8	2,7
Absence d'hostilité	3,2	3,0
Participation du personnel	3,2	3,3
Sensibilité	2,9	3,0
Bienveillance	3,4	3,5
Intérêt porté aux détenues	3,3	3,6
Priorités du traitement assuré par le personnel	3,5	3,2
Encouragement	3,6	3,5
Communication ouverte	3,4	2,9
Clarté et organisation	4,0	3,9
Cohésion du personnel	3,6	3,6
Orientation du traitement des détenues	4,2	4,0
Résolution des problèmes	4,3	4,2
Orientation des changements	3,7	3,6

Sondage mené auprès des détenues

Trente et une détenues ont répondu au sondage, soit 2 membres de l'EED et 29 non-membres. L'âge moyen des répondantes était de 35,1 ans (ET = 11,3; intervalle = 21 à 62). La durée moyenne des peines que devaient purger les répondantes allait de 2 ans à perpétuité, pour une moyenne de 4,7 ans dans le cas des peines à durée déterminée. Les répondantes avaient passé en moyenne 4,6 ans en détention, pour un intervalle d'environ 2 mois à 20 ans. Les répondantes étaient incarcérées à l'établissement de Joliette depuis environ 13,3 mois en moyenne (intervalle = 2 mois à 2,5 ans).

La majorité des femmes (82 %; 23 sur 28) étaient au fait du programme EED et savaient qu'elles pouvaient obtenir des services de counseling de leurs pairs. Or,

comme certaines des analyses que nous devions effectuer dans le cadre de notre enquête supposaient une connaissance préalable du programme, il nous a fallu exclure de ces analyses les réponses des 5 détenues qui n'étaient pas au courant de l'existence des services offerts par l'Équipe d'entraide.

Les détenues de l'établissement de Joliette avaient pris connaissance de l'existence de ce service par divers moyens : affiches (9); codétenues (9); membres de l'Équipe d'entraide (7); autres (4), par exemple par des membres du personnel. Nombre de répondantes ont indiqué avoir été informées sur le programme par plus d'un des moyens mentionnés ci-dessus.

La plupart des femmes (83 %) qui étaient au courant de l'existence du programme savaient qui étaient les membres de l'Équipe d'entraide. En outre, environ la moitié d'entre elles connaissaient la marche à suivre pour demander à bénéficier du service de counseling par les pairs. Plus de la moitié (57 %) des détenues qui connaissaient le programme EED ont dit n'avoir jamais fait appel à l'Équipe d'entraide. Sur les 10 répondantes qui ont déclaré avoir déjà eu recours au service d'entraide, deux y avaient recouru une fois, trois, de deux à cinq fois, et deux autres, plus de cinq fois (3 personnes n'ont pas indiqué la fréquence d'utilisation de ce service).

Les détenues peuvent bénéficier du service d'entraide de manière officielle ou informelle. Le service d'entraide est dit officiel lorsqu'une détenue en fait dûment la demande à un employé ou à un membre de l'EED et qu'une séance de counseling est organisée en conséquence. Le service d'entraide est dit informel lorsque, tout bonnement, une détenue demande à un membre de l'Équipe de la conseiller ou lorsqu'un membre de l'Équipe offre ses services à une détenue qui en a besoin. Le counseling est alors dispensé sans qu'une séance de soutien soit organisée officiellement. Sur les 10 détenues qui ont déclaré avoir eu recours au service d'entraide au moins une fois, 7 ont dit l'avoir fait en suivant la procédure officielle, et 2 ont déclaré avoir eu droit à des rencontres de couseling tantôt officielles et tantôt informelles. Une des répondantes n'a pas précisé si on avait procédé officiellement dans son cas.

Sur l'ensemble des répondantes au sondage, cinq n'étaient pas au courant de l'existence du programme EED et 57 % de celles qui l'étaient n'avaient pas cherché à en bénéficier. Chez les 23 détenues qui connaissaient le programme, la raison la plus fréquemment évoquée pour expliquer le non-recours à l'EED était le sentiment de n'avoir pas besoin d'un tel service (57 %). D'autres n'avaient pas utilisé ce service parce qu'elles craignaient que les confidences faites aux membres de l'EED ne soient pas gardées secrètes (22 %). D'autres encore disaient ne se sentir à l'aise avec aucun des membres de l'EED (13 %) ou appréhender le qu'en-dira-t-on (4 %). Quatre détenues (17 %) ont indiqué qu'elles seraient moins gênées de recourir au service d'entraide si elles connaissaient mieux les membres de l'Équipe. Deux autres (9 %) ont dit n'avoir pas recouru à ce service parce qu'elles étaient elles-mêmes membres de l'Équipe, ce qui indique qu'il faudrait peut-être leur faire comprendre qu'elles peuvent également être bénéficiaires de ce service et qu'il ne serait en fait que normal et sain pour elles de faire parfois appel à leurs pairs pour obtenir du soutien. Un bon nombre de détenues ont fourni plus d'une des raisons mentionnées ci-dessus de n'avoir jamais fait appel aux services de l'Équipe.

Les bénéficiaires du programme d'entraide ont fait état de divers motifs qui les avaient incitées à recourir aux services de l'Équipe (Tableau 2). Plusieurs d'entre elles en ont d'ailleurs mentionné plus d'un.

Tableau 2 : Motifs du recours au service de counseling par les pairs

Motifs justifiant le recours au service de counseling par les pairs	**Pourcentage de détenues qui ont évoqué ce motif**
Chagrin/colère	13
Solitude	13
Pulsion autodestructrice	13
Tendance suicidaire	13
Non-disponibilité de la psychologue	9
Dispute avec une codétenue	9
Dispute avec un membre du personnel	0
Autre	13

Les 10 répondantes qui avaient bénéficié du service de counseling par les pairs ont déclaré l'avoir trouvé très utile. Sur une échelle de 1 (d'aucune utilité) à 10 (très utile), elles ont attribué sur ce chapitre des cotes allant de 7 à 10, pour une moyenne de 8,8 (ET = 1,2). Invitées ensuite à expliquer en quelques mots dans quelle mesure l'EED avait répondu à leurs attentes, toutes celles qui avaient bénéficié du service ont répondu en avoir été satisfaites à tous égards. Elles ont de diverses manières parlé positivement de leur expérience. Voici quelques exemples de propos libres qu'elles ont tenus à ce sujet : « Quelqu'un a répondu à mon besoin d'être écoutée », « J'ai reçu de bons conseils, sans me sentir jugée », « Je me suis sentie moins seule, et j'ai obtenu de bons conseils », « Je me suis sentie à l'aise pour parler de choses qui me tracassaient, et je ne me suis pas sentie jugée », et « Je trouve que c'est une bonne chose que nous ayons en tout temps quelqu'un à qui parler ». Deux des répondantes au sondage ont affirmé : « Mon interlocutrice de l'équipe d'entraide m'a écoutée attentivement et m'a donné de bons conseils ».

Les bénéficiaires du service d'entraide se sont déclarées satisfaites de la promptitude du service. Sur une échelle de 1 (pas du tout) à 10 (tout à fait), elles ont attribué en réponse à cette question des scores allant de 6 à 10, pour une moyenne de 8,6 (ET = 1,5).

Trois des 10 bénéficiaires du service de counseling par les pairs ont dit qu'on les avait dispensées de leurs tâches habituelles pour leur permettre de profiter de ce service. Il est important de rappeler ici que, dans certains cas, la détenue n'a peut-être pas eu à demander une telle dispense, par exemple dans celui d'une bénéficiaire qui, étant placée en isolement, n'aurait pas eu de fonction à assumer.

Six répondantes (26 %) ont dit estimer que l'atmosphère à l'établissement de Joliette avait changé par suite de la mise en œuvre du programme EED. Quatre d'entre elles ont fait état d'un changement positif et les deux autres n'ont pas précisé le genre de changement qu'elles avaient observé.

Six détenues ont déclaré que le programme EED était parfois utilisé à mauvais escient. Deux d'entre elles se sont dites d'avis que les membres de l'Équipe s'en

servaient comme prétexte pour aller bavarder avec des amies. On devrait peut-être à l'avenir exercer une surveillance à cet égard.

En résumé, les résultats du sondage auprès des détenues de l'établissement de Joliette donnent à croire que ces femmes sont généralement satisfaites du programme EED. Pourtant, plus de la moitié des répondantes qui connaissaient l'existence du programme (57 %) ont déclaré n'avoir jamais eu recours au service de counseling de l'EED. Celles qui en avaient déjà profité s'en sont dites entièrement satisfaites. Bien que nombre des détenues étaient au fait du programme EED, certaines ne connaissaient pas les membres de l'Équipe d'entraide ou ne savaient pas comment s'y prendre pour présenter une demande de counseling. Le programme EED ne semble pas avoir eu une influence marquée sur l'atmosphère à l'établissement de Joliette.

Sondage auprès du personnel

Dix-huit employés ont répondu au sondage mené auprès du personnel, à savoir 6 intervenants de première ligne, la coordonnatrice du programme, une chef d'équipe, une psychologue, un employé des services alimentaires, une enseignante, une chef d'équipe adjointe, la directrice adjointe et 5 autres employés qui n'ont pas précisé quelle était leur fonction. En moyenne, ces personnes étaient en poste à l'établissement de Joliette depuis 20 mois (ET = 0,75; intervalle = 5 mois à 3 ans). Elles avaient en moyenne 2,3 ans d'expérience de travail auprès des détenues (ET = 1,2; intervalle = 1 an à 5 ans).

Tous les répondants connaissaient l'existence du programme. Ils ont signalé en avoir été informés de différentes façons : par la psychologue (18); par des affiches (8); par d'autres moyens (15), par exemple pour en avoir entendu parler par d'autres employés ou par des membres de l'EED ou encore pour avoir lu à ce sujet sur Internet. La majorité des membres du personnel ont déclaré connaître les noms des membres de l'Équipe d'entraide (71 %) et savoir comment traiter une demande de counseling par les pairs (61 %).

Invités à coter sur une échelle de 1 (d'aucune utilité) à 10 (très utile) l'efficacité de l'EED pour venir en aide à des détenues en proie au désarroi ou pour aider à résoudre des situations de crise à l'échelle de l'établissement, les répondants ont attribué, dans le premier cas, des cotes se situant entre 5 et 10, pour une moyenne de 7,7 (ET = 1,4) et, dans le second cas, des cotes allant de 3,5 à 10, pour une moyenne 6,3 (ET = 1,8).

Six des répondants (33 %) ont indiqué que le climat à l'établissement avait changé par suite de la mise en œuvre du programme EED. Quatre des six répondants ont précisé qu'il s'était agi d'un changement positif. Ils estimaient que, depuis l'instauration du programme, l'atmosphère à l'établissement était devenue moins tendue et que les détenues comptaient maintenant les unes sur les autres davantage que sur le personnel pour résoudre leurs difficultés. Ils ont également indiqué que les détenues se montraient en général plus ouvertes qu'auparavant et discutaient plus librement de leurs problèmes.

Appelés à coter leur degré de confiance envers les membres de l'EED selon une échelle de 1 (aucunement confiance) à 10 (entièrement confiance), les employés leur ont attribué des scores allant de 3 à 10, pour une moyenne de 6,7 (ET = 1,7). Tous les répondants sauf deux (89 %) ont affirmé que leur degré de confiance variait d'un membre de l'Équipe à l'autre.

La majorité des répondants (78 %) ont signalé que les membres de l'EED avaient évolué depuis qu'elles faisaient partie de l'équipe. Tous les répondants qui ont précisé quel type de changement ils avaient observé chez elles ont indiqué qu'elles avaient changé positivement depuis leur accréditation. Par ordre de fréquence, les deux changements mentionnés étaient qu'elles étaient davantage responsables de leurs actes et qu'elles avaient une plus haute estime d'elles-mêmes.

Appelés à évaluer dans quelle mesure le programme EED avait contribué à renforcer chez les détenues les effets des autres programmes offerts à l'établissement, les membres du personnel ont attribué, sur une échelle allant de 1 (pas du tout) à 10 (énormément), une cote moyenne de 6,2 (ET = 1) dans le cas des membres de l'EED et de 4,2 (ET = 1,6) dans le cas des non-membres.

Les membres du personnel ont dit estimer que le programme EED n'avait jamais contribué à envenimer une situation de crise. La moitié des répondants (9) ont prétendu que le programme EED avait parfois été utilisé à mauvais escient, soit comme prétexte pour simplement rendre visite à des amies soit à d'autres fins inappropriées non précisées.

Dans l'ensemble, les résultats du sondage mené auprès du personnel donnent à croire que les diverses catégories d'employés de l'établissement de Joliette sont au courant de l'existence du programme EED et le voient généralement d'un bon œil. Les répondants ont indiqué que l'atmosphère avait changé positivement à l'établissement de Joliette depuis la mise en œuvre du programme EED et que les membres de l'Équipe d'entraide avaient elles-mêmes changé dans le bon sens. Les résultats du sondage auprès du personnel, à l'instar de ceux du sondage auprès des détenues, nous laissent supposer que le programme EED est parfois utilisé à mauvais escient, par exemple pour simplement rendre visite à des amies.

Entrevues réalisées avec les employés et avec les détenues

On a réalisé à l'établissement de Joliette 19 entrevues avec des membres du personnel, à savoir avec la coordonnatrice du programme, son adjointe, la directrice adjointe de l'établissement, la psychologue, l'aumônier, une enseignante, une préposée aux programmes, une agente de libération conditionnelle, 6 intervenants de première ligne, une chef d'équipe, une chef d'équipe adjointe, des commis et des préposées au service (3). Vingt-neuf détenues se sont soumises à une entrevue, dont 3 membres de l'EED, 7 bénéficiaires des services de l'Équipe, 15 non-bénéficiaires et 4 détenues qui ne connaissaient pas l'existence du programme. Les entrevues réalisées avec les employés et les détenues ont constitué une précieuse source d'information concernant le programme EED à l'établissement de Joliette, en ce sens qu'elles nous ont fourni des réponses aux questions énoncées dans le cadre d'évaluation (Eljdupovic-Guzina et Blanchette, 1997, p.47-50). Elles ont donné à l'ensemble de la population de l'établissement de Joliette (employés aussi bien que résidentes) l'occasion d'exprimer librement leurs opinions sur le programme EED. Elles nous ont également permis d'interpréter de manière plus claire et plus fouillée

les données obtenues au moyen des autres instruments d'évaluation (Échelle d'évaluation de l'estime de soi, sociogramme, QEEC, sondages auprès des employés et des détenues).

Les résultats des entrevues réalisées avec des employés et des détenues seront exposés sommairement en fonction des questions et sous-questions énoncées dans le cadre d'évaluation qu'ont élaboré Eljdupovic-Guzina et Blanchette en 1997. Ce cadre d'évaluation propose cinq principaux sujets de questionnement, dont chacun comporte trois sous-interrogations spécifiques.

Sujets de questionnement

1. Raison d'être du programme : Ce programme est-il nécessaire ?

1.1. Les activités et les résultats du programme ont-ils un lien tangible et logique avec les objectifs visés ?

Dans l'étude pilote du programme de l'Équipe d'entraide des détenues réalisée à l'établissement d'Edmonton pour femmes, Blanchette et Eljdupovic-Guzina (1998) avaient constaté que les activités de l'EED semblaient avoir un lien tangible et logique avec la poursuite des objectifs du programme. Elles avaient également fait remarquer qu'en évaluant ce programme, il était important d'établir s'il y avait un lien entre les activités du programme et ses effets recherchés. Pour ce faire, il nous faut évaluer les incidences du programme à court et à long terme. Le modèle de logique du programme (Eljdupovic-Guzina et Blanchette, 1997, p.23) relève un certain nombre d'extrants qui peuvent résulter du programme. À court terme, il y a les effets bénéfiques que peut produire le recours à des services de counseling officiels ou informels en situation de crise. À long terme, il y a notamment l'amélioration de la gestion de l'établissement et, chez les femmes qui participent au programme, une capacité accrue de se prendre en charge. D'après les entrevues réalisées à l'établissement de Joliette, les deux principaux objectifs du programme EED étaient, premièrement, d'offrir un soutien aux détenues qui traversent une période difficile et, deuxièmement, d'accroître leurs possibilités de trouver quelqu'un vers qui se tourner quand elles en éprouvent le besoin ou lorsqu'elles sont en désarroi.

1.2 Est-on justifié d'offrir ce programme à cet établissement ?

Comme on le mentionne dans la Stratégie en matière de santé mentale pour les délinquantes, le programme EED a sa place parmi les soins de santé mentale de longue durée prodigués aux femmes (Laishes, 1997). Conformément aux principes clés de cette stratégie, le programme EED est accessible à toutes les détenues de l'établissement et il est axé sur leurs besoins spécifiques et requiert leur participation.

Les résultats des entrevues confirment le caractère unique et utile du programme EED. Comme l'a dit une détenue, « Il y a ici de nombreuses femmes qui ont été maltraitées et battues et qui se droguent pour essayer d'oublier ce qu'elles ont vécu. Certaines ne reçoivent jamais de visite et d'autres posent des gestes autodestructeurs ou sont tentées par le suicide dans les moments où elles se sentent déprimées. Le soutien par les pairs est utile à ces femmes. »

La plupart des employés et des détenues interviewés étaient au courant des services offerts par l'Équipe d'entraide à l'établissement de Joliette. Seulement 4 des 29 détenues interviewées ne connaissaient pas le programme. Quelques-unes ont soutenu qu'on devrait mieux renseigner les détenues à ce sujet, et ce, dès leur arrivée à l'établissement. Elles étaient d'avis que l'EED serait très utile aux nouvelles venues pour les aider à s'adapter à leur nouvel environnement.

Certains employés et détenues ont fait valoir que le rôle du programme EED devrait être mieux défini. C'est par l'adoption d'un ordre permanent que la Direction signifie normalement son appui officiel à un programme. Le programme EED n'ayant fait l'objet d'aucun ordre permanent à l'établissement de Joliette, il y règne une certaine ambiguïté à propos des politiques et des lignes directrices qui régissent le fonctionnement du programme. Les entrevues ont révélé qu'il n'y existe pas de consensus clair sur la façon de procéder lorsqu'une détenue demande à bénéficier des services de l'Équipe d'entraide. C'est ce qui explique que certains employés ont le sentiment que les membres de l'EED abusent de leur position et assurent des services de counseling qui ne sont pas toujours nécessaires. L'adoption d'un ordre permanent contribuerait à officialiser les procédures de fonctionnement du programme et à remédier à de tels problèmes. Les entrevues ont également fait

ressortir le fait qu'à l'heure actuelle, il n'y a pas de local prévu pour dispenser la formation aux futurs membres de l'Équipe, ce qu'on juge déplorable. C'est là un autre problème que pourrait résoudre l'adoption d'un ordre permanent.

1.3 Le programme de soutien par les pairs rend-il service à la clientèle visée ?

Les résultats des sondages et des entrevues indiquent qu'à l'établissement de Joliette, le programme rend service à la clientèle visée. Près de la moitié des détenues sondées qui connaissaient l'existence du programme (43 %) avaient déjà utilisé les services de l'EED à au moins une occasion, et environ le tiers de celles qui ont été interviewées avaient déjà bénéficié au moins une fois du counseling d'un membre de l'équipe et s'en disaient généralement satisfaites.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'Équipe d'entraide comptait trois membres au moment de la collecte des données à l'établissement de Joliette. La fréquence des services de counseling dispensés par chacune des trois membres de l'Équipe variait considérablement. On a estimé que la plus active des trois membres assurait une dizaine de séances de counseling par semaine, alors que la moins active des trois en assurait moins d'une par mois. Divers facteurs peuvent expliquer de tels écarts. D'abord, vu que les détenues pouvaient choisir leur interlocutrice, peut-être qu'une des membres de l'Équipe avait davantage leur faveur. Peut-être aussi que les détenues qui désiraient obtenir du soutien plus fréquemment, ou plus régulièrement, préféraient s'adresser à un membre de l'Équipe en particulier plutôt qu'aux deux autres. De plus, étant donné que pour des raisons médicales ou émotives les membres de l'Équipe peuvent refuser de faire du counseling, certains membres sont peut-être plus souvent que d'autres amenés à refuser d'agir comme conseillères. Enfin, peut-être que certains membres de l'Équipe prennent davantage les devants que d'autres pour offrir des services de counseling aux détenues.

Il semble que le membre de l'Équipe qui a déclaré dispenser des services de counseling une dizaine de fois par semaine était régulièrement au service de la population de l'établissement. Comparativement, le membre de l'Équipe qui estimait fournir des services de counseling moins d'une fois par mois était rarement au service des détenues de l'établissement. Il est important de rappeler qu'au moment

de la collecte des données à l'établissement de Joliette, l'Équipe d'entraide ne comptait que trois membres pour 56 détenues. Le ratio membres de l'équipe/population carcérale (3 : 56) est un facteur qui limite la capacité des membres de l'Équipe de bien servir la clientèle cible. Il semble également que l'un des membres (celle qui fournit du soutien à ses pairs environ 10 fois par semaine) est la principale source de counseling à l'établissement de Joliette. L'ajout de nouveaux membres à l'Équipe d'entraide (et de membres plus actives) contribuerait probablement à améliorer la situation à cet égard et ferait en sorte que le service d'entraide atteigne un plus grand nombre de détenues qui ont besoin d'un tel service.

Les entrevues avec le personnel ont permis de constater que les employés ont tendance à sous-estimer la fréquence à laquelle les services offerts par l'Équipe d'entraide sont utilisés par les détenues comparé à ce qu'en disent ces dernières. Cette situation tient peut-être au fait que les détenues peuvent recourir à ce service de manière officielle ou de manière informelle. Étant donné que les détenues ne veulent pas toujours soumettre au personnel leurs demandes de soutien, il se peut qu'elles optent pour des services de counseling informel, ce qui expliquerait que le personnel ne soit pas mieux au fait de la fréquence à laquelle les détenues ont recours aux services de counseling à l'établissement.

Les entrevues avec les détenues ont révélé que les bénéficiaires du service y avaient eu recours pour diverses raisons, notamment pour tenter de résoudre un conflit avec des codétenues, pour discuter de problèmes personnels ou familiaux, pour avoir quelqu'un à qui parler dans les moments où elles s'étaient senties découragées ou suicidaires ou simplement pour se défouler. Des membres de l'Équipe d'entraide de l'établissement de Joliette ont fait valoir qu'on recourait davantage à leurs services à certaines période de l'année, par exemple durant les congés et après les visites familiales.

Le programme EED rend également service aux détenues en leur donnant la possibilité de discuter de problèmes personnels avec d'autres personnes que des employés. Certaines détenues ont affirmé ne pas se sentir à l'aise pour discuter de leurs sujets des préoccupations avec des employés. Les entrevues ont mis en

lumière diverses raisons pour expliquer ce malaise. D'abord, certaines détenues ne font pas tellement confiance au personnel et craignent que leurs confidences à des employés ne soient consignées d'une manière ou d'une autre (p. ex., dans leur dossier). Un employé a dit : « Il est préférable que les détenues se confient à des pairs. Par exemple, si une détenue a consommé de la drogue, elle peut en faire part à une autre détenue sans craindre que son dossier ne s'en trouve entaché ». Par ailleurs, d'autres détenues voient mal comment elles pourraient être comprises par des personnes qui n'ont pas vécu les mêmes expériences qu'elles. D'autres ont signalé qu'à leur avis, les employés n'étaient pas en droit de connaître les problèmes personnels des détenues. D'autres encore ont indiqué que cela ne les intéressait pas de discuter avec des employés plus jeunes qu'elles. Enfin, certaines détenues ont dit craindre d'être jugées si elles révélaient à des employés des informations à caractère personnel, une crainte qu'elles n'éprouvent pas à l'idée de se confier à des codétenues. Certaines détenues ont affirmé se sentir plus à l'aise pour communiquer quand leur interlocuteur est de leur « niveau ». Un des membres de l'EED a fait remarquer qu'il est important pour les détenues de pouvoir parler à une personne qui « ne fait pas partie du système ».

Plusieurs membres du personnel ont dit trouver souhaitable que les détenues aient d'autres interlocuteurs que les employés pour parler de leurs problèmes personnels. Ils ont avancé un certain nombre de raisons pour lesquelles les services de l'Équipe d'entraide profitent non seulement aux détenues, mais également aux membres du personnel. Premièrement, certaines détenues ont fait valoir qu'un employé qui cherche à aider des détenues à résoudre leurs problèmes personnels ne saurait les comprendre aussi bien que ne le feraient leurs pairs, étant donné qu'il n'a pas vécu les mêmes expériences qu'elles. Un employé a précisé ce point de vue en ces termes : « Je n'ai pas suffisamment de choses en commun avec les détenues pour pouvoir entrer en relation avec elles. Il serait présomptueux de ma part de m'en croire capable ».

Deuxièmement, les membres de l'Équipe d'entraide peuvent aider le personnel à aborder une détenue en désarroi qui ne veut pas entendre parler de se confier à des membres du personnel. L'EED peut également jouer un rôle préventif en apaisant les

situations de crise avant qu'elles ne dégénèrent. Troisièmement, aux dires des membres du personnel, l'EED aide à remédier au manque de communication entre le personnel et les détenues. Elles peuvent servir d'« intermédiaires » entre le personnel et les détenues.

Enfin, il est ressorti des entrevues que le travail de l'Équipe d'entraide contribue à alléger la tâche des membres du personnel. Par exemple, l'EED peut aider les détenues à résoudre des petits problèmes quotidiens sur lesquels la psychologue aurait autrement à se pencher. De plus, elle permet aux détenues de se confier à quelqu'un lorsqu'un membre du personnel en particulier n'est disponible. Certains répondants ont expliqué que les membres de l'EED disposent de plus de temps que le personnel pour s'entretenir avec leurs codétenues.

Le programme EED est une importante source de réconfort pour les détenues qui sont placées en isolement. Dans la population carcérale générale, les détenues ont accès à un réseau de soutien (y compris aux membres de l'EED) qui peut leur venir en aide de manière informelle en tout temps. Les détenues placées en isolement n'ont plus accès à ce réseau et les membres de l'EED peuvent leur offrir un soutien. Certaines détenues et certains employés ont indiqué que c'est une bonne chose que les détenues placées en isolement puissent avoir accès au service officiel de soutien par les pairs, car ce service peut les aider à réintégrer la population carcérale générale et les empêcher de céder au découragement, y compris à des envies de suicide.

Les entrevues ont également montré que l'EED est utile aux détenues qui souffrent de troubles de santé mentale. Un employé a affirmé : « Les détenues qui sont atteintes de troubles de santé mentale sont en réalité isolées des autres détenues, et c'est pourquoi les services offerts par l'Équipe d'entraide sont si importants pour elles. Ce sont elles qui soumettent des demandes officielles de service de counseling ».

Plusieurs personnes interviewées ont indiqué que les membres de l'Équipe d'entraide tirent profit de leur participation au programme EED. Un employé a formulé à ce sujet le commentaire suivant : « Le programme profite en réalité

davantage aux membres de l'EED qu'aux bénéficiaires des services qu'elles assurent ».

Il importe également de mentionner que le programme EED est moins profitable qu'il ne le devrait aux détenues qui voudraient devenir membres de l'Équipe d'entraide mais qui n'ont pas accès à la formation préalable. Des employés ont mentionné qu'il était est difficile de trouver des animatrices ou des animateurs bilingues dans la collectivité, de sorte que les séances de formation n'étaient données qu'en français au moment de l'évaluation. Les détenues unilingues anglaises ne pouvaient donc pas recevoir cette formation. Étant donné que l'établissement de Joliette est bilingue, il est requis que tous les membres de l'Équipe soient bilingues.

Tant les détenues que les employés ont indiqué que les séances de counseling offertes par l'Équipe d'entraide ont rendu service aux bénéficiaires de diverses façons, notamment en leur apportant un réconfort moral, en leur permettant de se défouler, et en étant pour elles une source de conseils et d'encouragement. L'Équipe offre aux détenues la possibilité de trouver une oreille attentive chez des personnes de leur « niveau ».

2. Dispose-t-on des ressources et des appuis voulus pour assurer l'efficacité du programme EED ?

2.1. La coordonnatrice a-t-elle le temps de s'occuper des activités liées au programme, reconnaît-on ses efforts et lui apporte-t-on le soutien nécessaire ?

À l'époque de la collecte des données, le programme EED à l'établissement de Joliette était coordonné par une coordonnatrice et un coordonnateur adjoint. Depuis lors, ce dernier a quitté l'établissement. La coordonnatrice du programme EED occupe également le poste de coordonnatrice des programmes à l'établissement de Joliette. Tant la coordonnatrice que le coordonnateur adjoint ont dit que la responsabilité de voir au bon fonctionnement du programme EED était un volet important de leur fonction à l'établissement et qu'à cet égard ils bénéficiaient de suffisamment de reconnaissance et d'appui de la part de la Direction de l'établissement. L'établissement de Joliette considère que le programme EED est

tout aussi important que les autres programmes offerts à l'établissement (comme le Programme de développement des aptitudes cognitives et le Programme de lutte contre la toxicomanie).

Les coordonnateurs du programme ont mentionné qu'ils disposaient de suffisamment de temps pour diriger le programme et que, s'il leur arrivait de devoir faire du temps supplémentaire pour pouvoir s'acquitter de leurs responsabilités relatives au programme (par exemple les fins de semaine), ils pouvaient compenser en prenant à d'autres moments des congés d'une durée équivalente.

Les membres de l'EED ont été invités à indiquer par une cote de 1 (pas du tout) à 10 (tout à fait) dans quelle mesure elles étaient satisfaites de la disponibilité des coordonnateurs lorsqu'elles avaient à les consulter. Elles se s'en sont dites satisfaites et leur ont attribué sur ce chapitre un score moyen de 8,7 (intervalle = 7 à 10). De leur côté, les coordonnateurs ont affirmé qu'ils entretenaient de bons rapports avec les membres de l'EED et ont attribué à ce volet une cote moyenne de 9,5 (intervalle = 9 à 10) sur une échelle allant de 1 (mauvais) à 10 (très bons).

Les entrevues ont permis de constater qu'à l'établissement de Joliette, le programme EED recevait un soutien financier suffisant. D'après les coordonnateurs, le programme requiert très peu de financement. Les dépenses liées au programme se résument au coût des manuels servant à la formation des membres de l'Équipe d'entraide et aux frais d'organisation de la cérémonie de remise des certificats. Les animateurs provenant de la collectivité étant bénévoles, ils ne coûtent rien. Le programme est financé à même le budget général des programmes.

À l'établissement de Joliette, le programme EED dispose d'une Équipe d'entraide trop restreinte pour servir convenablement la population carcérale. Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'Équipe ne compte que trois membres qui doivent être disponibles pour offrir des services à quelque 56 détenues. Il serait souhaitable qu'on en accroisse le nombre.

Bien qu'on ait mentionné que le programme EED était suffisamment reconnu et appuyé financièrement à cet établissement, à l'été de 1999, on n'y avait pas offert de nouvelle session de formation de futurs membres de l'Équipe d'entraide depuis la

première session, en mai 1998. En examinant la situation avec les préposés aux programmes à l'établissement en juillet 1999, on a relevé un certain nombre de facteurs qui expliquent cet état de choses. D'abord, peu de détenues se sont montrées intéressées à suivre cette formation. En réalité, à l'approche de la première session de formation, la coordonnatrice s'était employée activement à amener des détenues à y participer.[1] En outre, le coordonnateur adjoint avait quitté l'établissement, et son départ avait refroidi les ardeurs du personnel à l'égard du programme. Enfin, il est difficile de recruter des animateurs bilingues dans la collectivité pour former les détenues qui sont intéressées à devenir membres de l'Équipe d'entraide. Peut-être qu'en amenant le personnel à avoir encore davantage à cœur la bonne marche du programme et en allouant des fonds pour rémunérer les animateurs de la collectivité (plutôt que de leur demander de travailler bénévolement), on parviendrait plus facilement à organiser une deuxième session de formation à l'établissement de Joliette.

En résumé, les coordonnateurs se sont dits satisfaits de la reconnaissance, du temps et de l'appui financier qu'on leur accordait pour mener à bien le programme. Il serait toutefois souhaitable qu'on augmente le nombre de membres de l'Équipe d'entraide.

2.2. La formation donnée aux membres de l'EED est-elle suffisante ?

Avant de songer à former les futurs membres de l'Équipe d'entraide, il faut procéder au recrutement et à la sélection de candidates aptes à faire partie de l'Équipe. Le processus de sélection du premier (et seul) groupe de détenues à avoir été formé a été dirigé par les coordonnateurs. Ils ont d'abord consulté un agent de sécurité préventive de l'établissement pour s'assurer qu'aucune des candidates ne présentait de problèmes sur le plan de la sécurité. On a appliqué trois autres critères de sélection : l'établissement de Joliette étant bilingue, les candidates devaient également être bilingues; les candidates devaient avoir fait preuve de stabilité émotive et n'avoir connu que peu de problèmes à l'établissement; et il devait rester à

[1] Il est important de rappeler que seules les détenues bilingues peuvent recevoir cette formation, de sorte qu'il se peut que certaines détenues s'y soient intéressées mais n'aient pas été jugées admissibles.

chaque candidate suffisamment de temps de peine à purger pour que, selon toute probabilité, elle ne soit pas mise en liberté avant six mois. Ce dernier critère visait à s'assurer que les candidates demeureraient à l'établissement de Joliette assez longtemps pour pouvoir terminer leur formation (de trois à quatre mois) et utiliser ensuite leurs nouvelles compétences pour offrir du soutien à leurs pairs. Les coordonnateurs et une représentante de la société Élizabeth Fry du Québec[2] ont fait passer des entrevues à un certain nombre de candidates à l'accréditation comme membres de l'Équipe d'entraide pour évaluer leur aptitude à participer à la formation. Six détenues ont été choisies pour suivre la formation, et elles ont toutes été accréditées comme membres de l'Équipe d'entraide.

La formation donnée aux futurs membres de l'Équipe d'entraide comprenait 17 séances étalées sur quatre mois, à raison d'une séance par semaine. Pour obtenir son certificat, une détenue ne devait pas avoir manqué plus de deux séances de formation. À l'établissement de Joliette, les séances de formation ont été animées par la coordonnatrice, le coordonnateur adjoint et des animateurs bénévoles de la collectivité qui ont agi comme conférenciers. En règle générale, le cours était modelé en fonction du plan du Guide à l'intention des volontaires de l'Équipe d'entraide des détenues (SCC, 1996b). Les séances de formation comprenaient des discussions ouvertes où les candidates pouvaient exprimer leurs points de vue et poser des questions. Même si le cours de formation était fondé sur les principes et la vision exposés dans le Guide, les conférenciers bénévoles pouvaient traiter à leur façon de divers sujets pourvu que ceux-ci s'inscrivent dans le cadre général proposé dans le Guide (SCC, 1996b). Les conférenciers bénévoles provenant de la collectivité ont été bien accueillis par les recrues. Celles-ci ont dit avoir le sentiment que la présence de ces animateurs était un signe de soutien « de l'extérieur ». Elles avaient apprécié le fait que ces animateurs se donnent la peine de se déplacer ainsi, parfois depuis d'autres villes, pour venir leur offrir gratuitement cette formation. Un membre de l'équipe a mentionné : « Des gens formidables sont venus nous parler ». Le recours

[2] La Société Élizabeth Fry du Québec est l'une des 23 sociétés sœurs qui ont pour mandat de venir en aide, dans tout le Canada, aux femmes qui ont des démêlés avec la justice.

à des animateurs bénévoles pour dispenser cette formation présente également l'avantage d'alléger la charge de travail des coordonnateurs du programme EED.

Les membres de l'Équipe d'entraide ont été invités à évaluer, en attribuant une cote de 1 (d'aucune utilité) à 10 (très utile), dans quelle mesure leur formation leur avait semblée utile. Un des membres de l'Équipe a donné une cote de 8, et les deux autres, une cote de 10. Les membres de l'Équipe ont précisé que la formation leur avait également profité sur le plan personnel. Les coordonnateurs ont aussi fait savoir qu'ils étaient satisfaits de la formation. Ils ont attribué à cet égard des scores de 8,5 et de 9 respectivement sur la même échelle qui avait été proposée aux membres de l'Équipe d'entraide.

Les employés de l'établissement de Joliette se sont montrés positifs à l'égard de la formation donnée aux membres de l'Équipe d'entraide. Appelées à indiquer sur une échelle allant de 1(pas du tout) à 10 (tout à fait) dans quelle mesure leur participation aux séances de formation était bien vue du personnel, tous les membres de l'Équipe y sont allés d'une cote de 10. Qui plus est, elles ont toutes accepté de prendre de leur temps libre les soirs et les fins de semaine pour se présenter aux séances de formation, de sorte que la formation n'a pas gêné leur participation à d'autres programmes.

Les membres de l'équipe ont déclaré qu'elles aimaient le Guide à l'intention des volontaires et qu'elles le trouvaient utile (SCC, 1996b). Le Guide a servi de cadre général pour l'élaboration du programme de formation des futurs membres de l'Équipe d'entraide. Certaines ont indiqué qu'elles s'y référaient régulièrement. L'une d'entre elles a fait savoir que même si elle avait trouvé le Guide utile, elle le jugeait trop « théorique ». Elle avait préféré les exposés. Les coordonnateurs se sont inspirés des grands principes énoncés dans le Guide. Cependant, l'information communiquée aux candidates différait quelque peu de celle contenue dans le Guide. D'après la coordonnatrice, on a procédé de la sorte pour tenir compte de la culture et de la langue françaises. Les bénéficiaires de la formation ont indiqué qu'elles étaient satisfaites de la formation qu'elles avaient reçue et, partant, de la façon dont on avait su l'adapter à leurs besoins particuliers.

Au terme de la session de formation, il y a eu une cérémonie de remise des certificats aux membres de l'Équipe. Les coordonnateurs du programme EED, la Direction, les conférenciers bénévoles provenant de la collectivité ainsi que les détenues dont on voulait souligner l'accréditation comme membres de l'Équipe d'entraide ont participé à la cérémonie. La cérémonie a été financée à même le budget du programme. En plus de son certificat, chaque membre a reçu un petit cadeau des conférenciers bénévoles. Un membre de l'Équipe avait en outre préparé un goûter pour la circonstance. La cérémonie de remise des certificats a été considérée comme une activité bien réussie tant par les employés que par les membres de l'Équipe d'entraide.

Les entrevues réalisées avec les employés ont révélé l'existence de certains autres problèmes relatifs à la formation des membres de l'Équipe d'entraide. D'abord, on a fait remarquer qu'il arrive que des membres quittent l'établissement peu après avoir terminé leur formation, de sorte qu'on se retrouve avec une équipe de taille trop restreinte. Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'EED ne compte actuellement que trois membres à l'établissement de Joliette. Certains employés ont également fait valoir que les membres actuels de l'Équipe d'entraide pourraient aider au recrutement et à la formation de recrues. On pourrait ainsi accroître la taille de l'Équipe tout en donnant aux membres actuels de l'équipe l'occasion de revoir ce avaient appris.

Somme toute, les membres de l'EED et les coordonnateurs se sont dits satisfaits de la formation donnée aux membres de l'Équipe d'entraide à l'établissement de Joliette. Les membres de l'EED ont dit avoir profité de leur formation et ont porté un jugement positif sur l'enseignement qu'elles ont reçu durant leur cours de même que sur le contenu du Guide de formation. On considère que la cérémonie de remise des certificats a été un succès.

Les membres de l'EED ont indiqué que la formation qu'elles avaient reçue pour devenir membres de l'équipe leur avait été également profitable sur le plan personnel. On pourrait peut-être offrir cet enseignement dans le cadre d'un programme s'adressant à toutes les détenues plutôt qu'aux seules candidates à

l'accréditation comme membres de l'EED. L'étude pilote menée à l'établissement d'Edmonton pour femmes recommandait que la formation des membres de l'EED soit également offerte systématiquement à la population carcérale générale (Blanchette et Eljdupovic-Guzina,1998). Blanchette et Eljdupovic-Guzina ont recommandé qu'on encourage les détenues à participer à ce programme de formation pour sa valeur intrinsèque plutôt qu'au seul motif d'être agrées comme membres de l'EED. À l'heure actuelle, on applique à l'établissement de Joliette des critères d'admissibilité passablement stricts. Ainsi, les candidates doivent être bilingues, et toute détenue qui ne répond pas aux critères établis ne peut pas bénéficier de cette formation.

2.3. Reconnaît-on la valeur de la contribution de l'EED au bon fonctionnement du programme et aide-t-on les membres de l'Équipe à concilier leurs responsabilités liées au programme avec l'accomplissement de leurs autres tâches ?

On reconnaît généralement la valeur de la formation que reçoivent les membres de l'EED et du rôle de conseillères qu'elles jouent à l'établissement. La preuve en est qu'on s'efforce de les libérer de leurs autres tâches pour leur permettre d'acquérir cette formation et de dispenser leurs services de counseling. La formation n'a posé aucun problème à cet égard puisque les cours se donnaient généralement durant la soirée, en dehors des heures normales de travail. Tous les membres de l'EED ont manifesté leur enthousiasme en acceptant de sacrifier de leur temps libre pour participer aux séances de formation.

On a reconnu le mérite des détenues qui ont participé à la formation en vue d'être accréditées comme membres de l'Équipe d'entraide. Ce programme de formation est considéré à l'établissement de Joliette comme l'équivalent de tout autre programme correctionnel. Dans les rares cas où une séance de formation a été donnée pendant les heures normales de travail plutôt qu'en soirée, les participantes ont reçu leur salaire normal pour les heures passées en formation.

En ce qui concerne les séances de counseling, deux des trois membres de l'EED ont indiqué qu'elles n'avaient eu aucun mal à concilier leur participation à ces séances avec l'accomplissement de leurs autres fonctions. Invitées à indiquer, sur une échelle allant de 1 (très difficile) à 10 (très facile), dans quelle mesure elles avaient eu du mal à concilier leur travail de counseling avec leurs autres tâches et fonctions, les membres de l'Équipe ont attribué respectivement des cotes de 10, 7 et 1. Chose importante à signaler, celle qui avait trouvé difficile de concilier son travail de counseling avec ses autres fonctions a mentionné que c'était pour des raisons personnelles qu'il en avait été ainsi.

À l'établissement de Joliette, on a pris certaines mesures pour aider les membres de l'Équipe à intégrer à leur horaire leur travail de conseillère. Premièrement, si un membre de l'équipe se sent « épuisé », on l'encourage à prendre temporairement congé de l'équipe. Deuxièmement, si la demande de counseling n'est pas urgente, la

conseillère peut y donner suite après ses heures normales de travail. Troisièmement, le temps que les membres de l'Équipe consacrent à leurs activités de counseling pendant leurs heures normales de travail est rémunéré au même titre que leurs tâches habituelles.

Invitées à indiquer dans quelle mesure elles étaient satisfaites de l'aide qu'elles reçoivent lorsqu'elles sont appelées à organiser des séances de counseling en plus de devoir assumer leurs fonctions habituelles, les membres de l'Équipe ont attribué, sur une échelle allant de 1 (aucunement satisfaite) à 10 (très satisfaite), des cotes de 10, 7 et 4. Ces scores laissent sous-entendre que les membres de l'Équipe ne s'entendent pas toutes à cet égard, vu que deux des trois se sont dites satisfaites et que l'autre ne l'était pas. Celle qui a attribué une cote de 4 a précisé que cette cote ne valait que pour certains employés et non pour l'ensemble du personnel. Les entrevues ont permis de clarifier le sens de cette observation en dévoilant que le programme EED ne jouit pas de l'appui de tous les employés de l'établissement et que cet appui varie selon les postes qu'ils occupent. En règle générale, les répondantes ont fait état de différents niveaux d'appui au programme EED selon que les employés étaient des intervenants de première ligne, des membres du personnel des services de santé mentale ou des membres de la Direction.

On a constaté que le degré de soutien au programme variait d'un intervenant de première ligne à l'autre, en ce sens que certains intervenants se montraient favorables au programme et contribuaient à faciliter la tenue de séances de counseling par les pairs, alors que d'autres étaient peu disposées à collaborer. On a fait mention de plusieurs facteurs pouvant expliquer ce manque d'appui. D'abord, si certains intervenants de première ligne affichaient une attitude négative à l'égard du programme, c'est peut-être qu'ils le connaissaient peu. Certains employés de l'établissement de Joliette avaient travaillé auparavant dans des établissements pour hommes où ce programme n'existait pas. Deuxièmement, on a accusé certains membres du personnel de ne pas prendre le programme au sérieux et de ne pas faciliter, voire parfois d'empêcher, la tenue de séances de counseling. Des membres de l'Équipe ont illustré ce genre d'attitude en citant l'exemple d'un membre du personnel qui avait décidé qu'une séance de counseling se tiendrait à l'extérieur, en

plein hiver, par temps froid. Ce manque d'appui de la part de certains employés peut amener des détenues à se dire qu'elles ne sont « que des numéros aux yeux du personnel ». Enfin, troisièmement, des détenues font régulièrement appel à l'Équipe d'entraide, ce que certains membres du personnel interprètent comme un recours abusif au service ou comme une utilisation du service à mauvais escient, par exemple pour simplement fraterniser. Ces employés sont dès lors peu enclins à faciliter la tenue de telles séances de counseling.

Les entrevues ont révélé que les membres du personnel de santé mentale sont généralement plus favorables au programme EED que les intervenants de première ligne. Ils ont en effet dit reconnaître le rôle important que joue l'Équipe d'entraide en aidant les employés à traiter les problèmes personnels des détenues. Ils ont également expliqué que l'Équipe, même si elle ne saurait se substituer aux psychologues, représente à leurs yeux une précieuse ressource.

La Direction de l'établissement de Joliette a elle aussi fait savoir qu'elle voyait d'un bon œil le programme EED et qu'elle secondait l'Équipe d'entraide dans son travail. Elle considère le programme de formation des membres de l'Équipe comme étant sur le même pied que les autres programmes offerts à l'établissement. Elle permet d'ailleurs aux membres de l'Équipe d'entraide de se libérer de leurs tâches habituelles rémunérées, sans que leur salaire n'en soit affecté, pour dispenser des séances de counseling pendant leurs heures normales de travail. La Direction estime en outre que le fait qu'une détenue ait participé au programme EED peut jouer en sa faveur au moment de son évaluation en vue d'une mise en liberté sous condition.

Les écarts qu'on observe chez le personnel en ce qui concerne l'encouragement et l'appui à l'égard du service d'entraide selon qu'il s'agit d'un intervenant de première ligne, d'un membre du personnel de santé mentale ou d'un membre de la Direction peuvent s'expliquer par divers facteurs. Premièrement, ces trois catégories d'employés ne sont pas au même titre en contact avec les membres de l'EED et les détenues et jouent un rôle différent dans la facilitation du service d'entraide. Il est donc probable que leurs expériences respectives relatives au programme sont de nature différente, ce qui pourrait expliquer les écarts dans leur degré d'appui au

programme. Deuxièmement, comme il n'existe pas à l'établissement de Joliette de lignes directrices concernant la tenue de séances de counseling par les membres de l'EED, il est difficile pour les employés (par exemple pour les intervenants de première ligne) d'établir quand on se sert du service de manière abusive ou à mauvais escient.

La majorité des détenues de l'établissement de Joliette ont une opinion favorable du programme EED. Elles estiment que le programme profite à tout le monde à l'établissement, à savoir aux bénéficiaires, aux membres de l'équipe d'entraide et au personnel. Quelques détenues ont toutefois affirmé que le programme ne jouissait que d'un faible appui dans la population carcérale, et ce, surtout parce qu'on craint que les membres de l'Équipe d'entraide ne respectent pas toujours le principe de la confidentialité. Cette question du manquement au devoir de confidentialité a régulièrement refait surface tout au long des entrevues avec les employés et avec les détenues. Chez les uns comme chez les autres, on a indiqué que des membres de l'EED avaient violé le principe de la confidentialité en dévoilant aux autres détenues certaines informations qu'elles tenaient des séances de counseling. Alors qu'aux dires de la plupart des employés, de tels manquements ne seraient pas fréquents, certaines détenues ont plutôt prétendu qu'ils seraient monnaie courante. D'autres employés et détenues qui n'étaient pas certains que les membres de l'Éuipe d'entraide manquaient à leur devoir à cet égard ont toutefois dit craindre que ce ne soit le cas. Une détenue s'est plainte du fait qu'« on violait constamment le principe de la confidentialité ». Certaines bénéficiaires des services de l'Équipe d'entraide ont déclaré qu'elles ne faisaient confiance qu'à une ou deux des membres de l'Équipe parce qu'elles avaient peur que l'autre ne respecte pas le principe de la confidentialité. Il semble bien que les bénéficiaires préfèrent recevoir des conseils de celle des trois membres de l'équipe avec laquelle ils avaient établi une relation de confiance.

Une autre raison qui explique le manque d'appui au programme de la part de la population carcérale aurait trait à la sélection des détenues admissibles à suivre la formation pour devenir membres de l'Équipe d'entraide. Étant donné que les coordonnateurs du programme se devaient d'être sélectifs dans leur choix, les

détenues dont la candidature n'avait pas été retenue étaient enclines à retirer leur appui au programme.

En règle générale, le programme EED reçoit un bon accueil auprès des détenues et des employés à l'établissement de Joliette et obtient leur appui. Certains membres du personnel ont toutefois montré une certaine résistance au programme. On observe également une absence d'appui chez certaines détenues, principalement en raison de la crainte que des membres de l'Équipe ne respectent pas la confidentialité des renseignements que leur communiquent les bénéficiaires.

3. Mise en œuvre : La façon dont les activités liées au programme sont organisées favorise-t-elle la poursuite des objectifs du programme ?

3.1 La communauté carcérale est-elle bien au fait du programme et de ses activités ?

La majorité des détenues et des membres du personnel de l'établissement de Joliette connaissait bien le programme EED. Seulement 18 % des détenues qui ont répondu au sondage et 14 % de celles qui se sont prêtées à l'entrevue n'étaient pas au courant de l'existence du service d'entraide. Bon nombre de celles qui ne connaissaient pas le programme avaient été admises à l'établissement peu avant la tenue de cet exercice d'évaluation, ce qui peut expliquer pourquoi elles ne connaissaient pas le programme. Presque toutes celles qui étaient au courant de l'existence du programme connaissaient les noms des membres de l'EED et savaient comment s'y prendre pour obtenir des services de counseling.

Toutefois, près de la moitié des détenues interviewées avaient le sentiment qu'on devrait faire davantage d'efforts pour renseigner la population carcérale au sujet du service de d'entraide. Elles ont d'ailleurs suggéré un certain nombre de moyens de communiquer cette information aux détenues. On pourrait placer dans les boîtes aux lettres des détenues des feuillets d'information concernant le programme, apposer des affiches un peu partout dans l'établissement (par exemple dans le gymnase et dans le local des admissions et des élargissements) et présenter les membres de l'Équipe d'entraide à la population carcérale à l'occasion de séances d'information. Certaines détenues ont insisté sur l'importance de renseigner les nouvelles détenues

dès leur admission à l'établissement. Elles se sont dites d'avis que le service de d'entraide pourrait aider ces arrivantes à s'adapter à leur nouvel environnement et à s'intégrer à la population carcérale.

Tous les membres du personnel interviewés à l'établissement de Joliette connaissaient l'existence du programme EED. Certains employés ont toutefois admis que même s'ils étaient au courant de l'existence du programme, ils n'en connaissaient pas les particularités, comme le nom des membres de l'Équipe d'entraide ou la marche à suivre pour donner suite à une demande de counseling.

En résumé, bien que les employés et les détenues soient conscients de l'existence du programme EED, il faudrait qu'on les renseigne sur ses particularités de manière à en optimaliser l'utilisation. On devrait bien informer les employés au sujet du programme pour qu'ils soient à leur tour en mesure de fournir aux détenues des renseignements précis à cet égard. Il serait également souhaitable qu'on distribue de la documentation expliquant le programme et qu'on organise à l'intention de tous les employés actuels et futurs de l'établissement des séances d'information sur le programme.

3.2 Le counseling assuré par des pairs répond-il aux besoins des bénéficiaires ?

Les résultats de la présente évaluation révèlent que les services offerts par l'Équipe d'entraide à l'établissement de Joliette répondent aux besoins des bénéficiaires. Celles-ci ont fait état d'un certain nombre de motifs qui les ont incitées à recourir à ce service : problèmes avec des membres de leur famille, non-disponibilité de la psychologue, querelle avec une autre détenue, troubles émotifs. Toutes les bénéficiaires des services de l'équipe d'entraide ont formulé des observations positives concernant leur expérience de ces services. Elles ont mentionné plusieurs façons dont le soutien par les pairs leur avait été profitable. Il avait été pour elles une source d'encouragement, d'aide et de conseils utiles et pertinents, il leur avait permis d'avoir quelqu'un pour les écouter et il les avait aidées à résoudre leurs conflits. Elles ont également indiqué que le soutien par les pairs avait accru leur estime d'elles-mêmes et leur avait fait prendre conscience de nouvelles façons d'aborder les

problèmes auxquels elles devaient faire face. Plusieurs bénéficiaires ont fait savoir qu'elles avaient apprécié de pouvoir parler à quelqu'un de leur « niveau » qui « comprenait ce par quoi elles avaient passé ». Une bénéficiaire a affirmé : « Le simple fait de m'entretenir avec un membre de l'EED m'a évité une accusation d'infraction disciplinaire ». Une autre a mentionné le fait que le service d'entraide l'avait aidée à « s'en sortir » à un moment où elle avait des idées suicidaires. Une autre encore y est allée des propos suivants : « J'aime la promptitude, l'empressement et le respect dont font preuve les membres de l'équipe au moment d'apporter du soutien à leurs pairs, et ce, sans attendre quoi que ce soit en retour ».

La majorité des membres du personnel croient que l'Équipe d'entraide répond aux besoins des bénéficiaires. Quelques-uns d'entre eux estiment que le programme ne satisfait peut-être pas entièrement les besoins des détenues étant donné que le service n'est pas offert entre 22 heures et 8 heures. Un employé a formulé à cet égard le commentaire suivant : « Imposer une contrainte de temps en matière de soutien par les pairs équivaut à dire qu'on ne saurait avoir de problèmes en dehors de certaines heures. Ce n'est pas juste. Les bénéficiaires ne peuvent pas établir d'avance à quel moment elles se sentiront perturbées ». Un membre de l'Équipe a mentionné qu'il lui était parfois arrivé de dispenser entre 22 heures et 8 heures des services de counseling de manière informelle à d'autres détenues de son unité de logement. Comme il s'agissait de services informels et que le counseling n'est pas permis durant ces heures, elle n'a pas pu obtenir de temps de repos le lendemain pour compenser celui qu'elle avait consacré à ce travail de counseling.

Bien que toutes les bénéficiaires du programme EED à l'établissement de Joliette aient parlé positivement de leur expérience des services de counseling par les pairs, il est important de rappeler qu'une partie de la population carcérale avait préféré ne pas faire appel à ce service. En entrevue, des détenues ont évoqué les facteurs qui expliquent qu'elles n'aient pas eu recours à ce service. Premièrement, une des raisons avancées le plus fréquemment par les personnes interviewées était qu'elles n'en avaient pas senti le besoin. Une autre raison que plusieurs détenues ont donnée pour ne pas avoir eu recours au service était la crainte que ce qu'elles confieraient à l'interlocutrice de l'Équipe d'entraide ne serait pas tenu confidentiel.

Une détenue a expliqué : « Le principal inconvénient du recours au service de l'Équipe d'entraide, c'est que les manquements à la règle de la confidentialité risquent fort de blesser profondément des gens ». Les membres de l'Équipe elles-mêmes ont exprimé leur inquiétude concernant la confidentialité. Elles ont avoué qu'elles ne se faisaient pas mutuellement confiance et qu'elles soupçonnaient les membres de l'Équipe (à l'exclusion d'elles-mêmes) de ne pas toujours respecter le secret auquel ont droit les bénéficiaires. Il va sans dire que les membres de l'Équipe pourront difficilement mériter la confiance des éventuelles bénéficiaires si elles ne se font pas confiance entre elles. C'est un aspect dont il faudrait peut-être traiter lors des futures séances de formation.

Un troisième obstacle qui empêche des détenues de profiter des services de l'Équipe d'entraide, c'est la barrière linguistique. Quelques détenues avaient de la difficulté à communiquer en anglais comme en français, ce qui les aurait empêchées de pouvoir, lors de séances de soutien, exprimer clairement leurs sentiments dans la langue de leur choix. La barrière linguistique non seulement isole jusqu'à un certain point ces détenues du reste de la population carcérale, mais elle les empêche également d'être en mesure de communiquer efficacement avec les membres de l'Équipe. Enfin, quelques détenues ont indiqué n'avoir jamais fait appel aux membres de l'EED pour obtenir des services de counseling parce qu'elles n'en connaissaient personnellement aucune. Elles ont affirmé qu'elles seraient sans doute davantage portées à demander l'aide des membres de l'Équipe si elles faisaient d'abord connaissance avec elles.

En résumé, l'Équipe d'entraide semble *effectivement répondre* aux besoins des bénéficiaires. Celles-ci ont formulé plusieurs observations positives concernant leur expérience du counseling par les pairs. Cependant, certaines détenues ont préféré ne pas faire appel à ce service soit parce qu'elles craignaient que le principe de la confidentialité ne soit pas respecté, soit en raison de la barrière linguistique, soit encore parce qu'elles n'avaient fait connaissance avec aucune des membres de l'Équipe.

3.3 Les consultations entre la coordonnatrice, les autres intervenants impliqués et les membres de l'Équipe d'entraide permettent-elles une collaboration efficace et un échange adéquat d'information ?

Le Guide de la coordonnatrice du programme EED propose certains mécanismes propres à favoriser la collaboration et l'échange d'information entre le personnel et les membres de l'Équipe d'entraide. Le Guide recommande qu'une détenue soit nommée présidente de l'Équipe (SCC, 1996a) et fasse partie d'office du comité directeur du programme. La désignation d'une détenue comme présidente de l'Équipe devrait normalement faciliter la consultation et la collaboration entre les membres de l'Équipe d'entraide et le personnel. Jusqu'ici, on n'a pas encore créé de comité directeur du programme à l'établissement de Joliette, de sorte qu'aucune réunion n'a encore eu lieu. La présidente de l'Équipe d'entraide ayant quitté l'établissement et n'ayant pas été remplacée, la communication entre les membres de l'Équipe et le personnel laisse à désirer.

Les membres de l'Équipe d'entraide ont indiqué que, dans les premiers temps de la mise en œuvre du programme, elles se réunissaient environ une fois par semaine. Au bout d'un certain temps, ayant estimé que des rencontres aussi fréquentes ne cadraient pas dans leur horaire normal, elles ont cessé de se réunir. Les membres de l'EED ont fait savoir que, même si les coordonnateurs étaient à leur disposition si elles avaient besoin de les consulter, elles ne tenaient pas de réunions régulières avec eux. Cette tendance à ne pas chercher à se réunir tient peut-être à l'animosité et au manque de confiance que les membres de l'équipe avouent se témoigner les unes aux autres.

On a posé la question suivante aux membres de l'Équipe : « Estimez-vous être responsable du programme ou pensez-vous plutôt que c'est le coordonnateur et des membres du personnel qui le sont ? » En entrevue, les trois membres de l'Équipe ont dit qu'elles avaient le sentiment d'être responsables du programme. L'une d'elles a dit : « J'ai le sentiment que c'est nous qui sommes en charge du programme. Les membres du personnel ne sont que des médiateurs dans ce processus ». Une autre a mentionné : « Ce sont les détenues qui contrôlent entièrement le programme ». Une autre a précisé que, malgré le fait que les membres de l'Équipe étaient

responsables du programme, elles n'étaient pas responsables les unes des autres. Elle a prétendu que les membres de l'EED ne sentaient pas le besoin de se « surveiller » les unes les autres et de se mettre en garde mutuellement contre la violation du principe de la confidentialité, par exemple. Elle a illustré pourquoi elle ne sentait pas personnellement le besoin de « surveiller » ses collègues de l'Équipe d'entraide en prenant l'exemple d'un panier de pommes : « Quand l'une d'elles est pourrie, on évite tout simplement de la manger. C'est ce qui explique que certains membres de l'équipe n'ont jamais de demandes de services de counseling. »

Le Guide de la coordonnatrice (SCC, 1996a) stipule que les membres de l'EED doivent tenir des dossiers sur leurs activités de counseling pour qu'on puisse juger de la popularité et de l'utilité du service. Afin de préserver le caractère confidentiel des séances de counseling, les membres de l'EED ne doivent inclure dans ces dossiers que des renseignements de nature générale, comme le nom du membre de l'Équipe, le moment où le counseling a été assuré, les problèmes qui ont été abordés et les recommandations qui ont été formulées. Malheureusement, ces dossiers ne sont pas fournis à la coordonnatrice de façon régulière, ce qui limite d'autant l'échange d'information entre les membres de l'équipe d'entraide et la coordonnatrice.

Un certain nombre d'employés se sont dits inquiets que des membres de l'Équipe puissent leur cacher des renseignements importants au sujet des détenues. Par exemple, certains employés ont dit craindre qu'un membre de l'Équipe n'omette de faire part à la psychologue de graves problèmes psychologiques que pourrait connaître une bénéficiaire. Des membres du personnel ont exprimé l'avis que ce manque de communication entre les membres de l'EED et le personnel tient peut-être au fait que les détenues font généralement peu confiance au personnel, ce qui est d'ailleurs susceptible de causer du tort aux bénéficiaires du service d'entraide.

Certaines détenues ont également fait état de ce problème de communication entre le personnel et les membres de l'EED. Elles ont toutefois donné à entendre que ce serait non pas les détenues mais plutôt les employés qui retiendraient de l'information et qui poseraient obstacle aux détenues désireuses de recevoir des

services de counseling de leurs pairs. Quelques détenues ont déploré le fait que certains employés n'informent pas les détenues des services offerts par l'Équipe d'entraide et ne les dirigent pas vers ces services quand ils le devraient. Un membre de l'Équipe s'est également plaint de ce que certains employés limitent les séances de counseling à environ une demi-heure parce qu'ils estiment qu'une demi-heure, c'est assez pour la tenue d'une telle séance. D'ailleurs, il arrive qu'on mette un terme à une séance parce qu'il est passé 22 heures. On a également fait mention du fait que, parfois, des employés décident que la séance de counseling se tiendra à l'extérieur, et ce, sans justifier cette décision auprès des membres de l'équipe d'entraide ou des bénéficiaires.

Des membres de l'Équipe d'entraide et des employés ont indiqué que certains employés se montraient coopératifs et accommodants envers les membres de l'EED, alors que d'autres ne communiquaient pas efficacement avec les membres de l'Équipe. La communication s'en trouverait peut-être améliorée à l'établissement de Joliette si on établissait des lignes directrices concernant le programme EED. Ces lignes directrices devraient prévoir certaines choses, comme des endroits désignés pour la tenue des séances de counseling et une limite acceptable concernant la durée de telles séances. On devrait également se pencher sur la question de la communication entre les membres de l'Équipe d'entraide ainsi qu'entre ces derniers et les employés. Il faudrait que les membres de l'Équipe se réunissent plus régulièrement pour essayer de s'attaquer au problème des sentiments de méfiance qu'elles éprouvent les unes envers les autres et pour améliorer la cohésion au sein de l'équipe. Elles devraient également tenir des réunions régulières avec la coordonnatrice pour faciliter la communication entre les membres de l'Équipe et le personnel. De son côté, la coordonnatrice devrait échanger davantage d'information avec les autres membres du personnel concernant le programme EED.

4. Le programme est-il efficace ?

4.1 Dans quelle mesure l'intervention de l'équipe d'entraide en situation de crise est-elle utile ?

Les deux principaux objectifs du programme EED à l'établissement de Joliette sont, premièrement, d'apporter aux détenues du soutien lorsqu'elles sont en désarroi et, deuxièmement, de développer chez elles la capacité de faire appel à des ressources de l'extérieur dans les moments où elles en sentent le besoin ou quand elles sont en état de choc émotif. Les employés et les détenues ont dit juger utile l'intervention de l'Équipe d'entraide en situation de crise à l'établissement de Joliette.

On a demandé aux coordonnateurs du programme d'indiquer, sur une échelle allant de 1 (pas du tout utile) à 10 (très utile), dans quelle mesure ils jugeaient efficaces les interventions de membres de l'Équipe d'entraide auprès de détenues en difficulté, ce à quoi les coordonnateurs ont attribué des cotes de 10 et de 8 respectivement. Nombre d'employés et de détenues interviewés à l'établissement de Joliette ont convenu de l'utilité de l'intervention de l'Équipe d'entraide auprès de détenues en état de choc émotif. Les sondages menés auprès du personnel ont révélé qu'on avait jugé satisfaisante la capacité de l'Équipe d'entraide d'atténuer la gravité des états de choc individuels. Un membre du personnel a affirmé : « Le soutien par les pairs est extrêmement utile aux détenues qui sont en état de choc émotif ». Les bénéficiaires ont aussi souligné l'utilité de l'intervention de l'Équipe d'entraide en situation de crise. Elles ont soutenu que son soutien les avait aidées soit sur le plan pratique, soit sur le plan émotif ou encore sur les deux à la fois.

L'Équipe d'entraide joue également un rôle important dans la prévention des situations de crise, du moins d'après les témoignages de nombreux employés et détenues. Certains membres du personnel ont dit croire que l'Équipe d'entraide avait contribué à prévenir plus de drames que le personnel n'était amené à le croire. Les détenues ont avancé toute une variété de raisons pour lesquelles elles avaient recours aux services de l'Équipe, faisant notamment référence à la dépression, à l'isolement, aux tendances autodestructrices ou suicidaires. En aidant les détenues de cette façon, l'Équipe d'entraide a prévenu des états de choc émotifs individuels.

Des membres du personnel ont rappelé l'exemple du rôle qu'avait joué l'Équipe dans le cas de cette femme qui, placée en isolement, était aux prises avec des idées suicidaires et qui n'a pu s'en tirer que grâce au counseling de ses pairs.

On a également demandé aux coordonnateurs d'indiquer, sur une échelle allant de 1 (pas du tout utile) à 10 (très utile), dans quelle mesure ils jugeaient utile le programme EED pour prévenir les situations de crise à l'échelle de l'établissement (par opposition aux cas particuliers de détenues en proie au désarroi) ou pour aider à les résoudre. Alors qu'un des deux coordonnateurs y est allé d'une cote de 8,5, l'autre a préféré ne pas porter de jugement chiffré sur cet aspect mais a fait remarquer que l'intervention de l'Équipe d'entraide était selon lui plus utile pour aider une détenue en état de choc que pour contribuer à résoudre des situations de crise à l'échelle de l'établissement. D'ailleurs, il lui semblait difficile d'évaluer dans quelle mesure l'Équipe d'entraide avait servi à prévenir des situations de crise à l'établissement, étant donné que le programme y était très nouveau et que l'Équipe ne comptait que quelques membres. Par exemple, il a fait référence au fait qu'il existait à l'établissement de Joliette un problème de drogue et que, jusqu'alors, l'Équipe d'entraide n'avait pas été en mesure d'aider à résoudre ce problème. Le sondage mené auprès du personnel montre que les employés ont le sentiment que l'intervention de l'Équipe d'entraide a été passablement efficace dans les situations de crise à l'échelle de l'établissement. Sur ce chapitre, ils ont attribué, sur une échelle allant de 1 (pas du tout efficace) à 10 (très efficace), un score moyen de 6,3.

La présente évaluation montre que le travail de l'Équipe d'entraide est également utile pour atténuer les séquelles des situations de crise. Des détenues et des employés ont mentionné qu'on avait fait appel à l'Équipe d'entraide pour aider des détenues à surmonter les conséquences de situations de crise qui s'étaient résorbées.

L'Équipe d'entraide est également utile aux détenues qui sont isolées de la population carcérale générale. Les résultats indiquent que des détenues qui, placées en isolement, étaient en état de choc émotif et d'autres qui avaient des problèmes de santé mentale avaient fait appel à des membres de l'Équipe d'entraide pour avoir

quelqu'un à qui parler de leurs problèmes. Un membre du personnel a formulé le commentaire suivant : « Un membre de l'Équipe d'entraide amène chaque jour une détenue de l'unité de santé mentale prendre une marche ». L'Équipe d'entraide est une ressource importante pour les détenues qui sont placées en isolement et pour celles qui sont atteintes de troubles de santé mentale et qui sont tenues à l'écart de la population carcérale générale.

En résumé, l'intervention de l'Équipe d'entraide semble très efficace auprès des détenues aux prises avec un état de choc émotif et passablement efficace dans les situations de crise qui surviennent à l'échelle de l'établissement. L'Équipe d'entraide représente également une ressource utile dans la résolution des problèmes consécutifs à une situation de crise.

4.2 La mise en œuvre du programme EED s'est-elle traduite par une amélioration de la gestion de l'établissement et du climat qui y régnait ?

Les résultats du sondage mené auprès des détenues et des employés semblent laisser croire que seules quelques détenues et environ le tiers des employés ont perçu une différence de climat à l'établissement de Joliette par suite de la mise en œuvre du programme EED. Tous ceux et celles qui ont précisé dans quel sens il y avait eu changement d'atmosphère, ont indiqué que ce changement avait été positif.

Les données qui se sont dégagées des entrevues réalisées avec les employés et les détenues sont venues confirmer les résultats des sondages à cet égard. Peu d'employés interviewés ont indiqué qu'ils avaient noté une évolution du climat à l'établissement de Joliette par suite de la mise en œuvre du programme EED. Les employés qui avaient observé une évolution ont fait état de divers changements positifs, notamment d'une amélioration des relations entre les détenues, entre les détenues et le personnel et entre les membres de l'Équipe d'entraide et le personnel. Certains répondants ont également dit avoir observé une diminution générale du niveau de tension et du climat de violence dans la population carcérale. Un membre du personnel a fait observer : « Le programme d'entraide favorise la cohésion parmi les détenues ».

Une seule détenue a laissé entendre en entrevue que le programme d'entraide avait eu une incidence négative sur le milieu ambiant. Selon elle, on avait assisté à une détérioration du climat à l'établissement dès lors que des membres de l'Équipe d'entraide eurent dévoilé des renseignements confidentiels que leur avaient confiés les bénéficiaires.

Aussi bien les détenues que les employés ont avancé quelques raisons pour lesquelles ils disaient n'avoir perçu aucun changement dans le climat de l'établissement par suite de l'implantation du programme d'entraide. Le plus souvent, on a mentionné le fait que le programme était alors nouveau à l'établissement. Un membre du personnel a expliqué : « Le programme n'en est encore qu'à ses premiers balbutiements. Il est trop tôt pour établir s'il a contribué à faire évoluer l'atmosphère à l'établissement ». Le fait que l'Équipe d'entraide ne comptait que trois personnes était une autre raison. De plus, comme nous l'avons déjà mentionné, les résultats de la présente évaluation montrent que seul un des membres de l'Équipe dispensait régulièrement des services de counseling. En prenant ce facteur en considération, on ne s'étonnera pas que le programme d'entraide n'ait pas eu d'effet tangible sur l'ambiance à l'établissement. On voit mal comment un seul membre actif d'une telle équipe pourrait avoir un impact véritable sur le milieu carcéral. Des membres du personnel ont fait valoir qu'étant donné qu'il a toujours régné à l'établissement une ambiance conviviale, on pouvait difficilement détecter des changements positifs à cet égard par suite de l'implantation de ce programme.

En résumé, la majorité des membres du personnel et des détenues ont indiqué qu'ils n'avaient noté aucun changement de climat à l'établissement par suite de la mise en œuvre du programme EED. Tous sauf un parmi tous les répondants ayant participé à l'exercice d'évaluation et ayant noté unchangement dans l'environnement carcéral ont indiqué que ce changement avait été positif.

Il est important de souligner ici que les changements d'atmosphère observés à l'établissement peuvent très bien n'être pas directement liés au programme. Il est également important de noter qu'il se pourrait que le programme EED ait dans l'avenir une incidence sur l'atmosphère à l'établissement de Joliette.

4.3 Le programme contribue-t-il à renforcer l'autonomie des détenues qui y participent ?

Tout au cours des entrevues, les employés comme les détenues ont exprimé l'idée que le programme d'entraide aidait les détenues qui y participent à se prendre en main. Les membres de l'Équipe d'entraide ont indiqué que les discussions de groupe durant la formation avaient été pour elles un facteur de croissance personnelle et leur avaient fait prendre conscience des problèmes particuliers aux femmes. Elles ont également dit se sentir maîtres du programme. Il est aussi ressorti des entrevues que cette impression de contrôler le programme leur procure un sentiment de fierté. D'autres détenues ont également pris soin de faire remarquer les avantages que le programme EED présente pour les membres de l'Équipe d'entraide. L'une d'elles, qui espérait suivre un jour la formation menant à l'accréditation comme membre de l'Équipe d'entraide, a formulé le commentaire suivant : « Le fait d'aider ses semblables accroît l'estime de soi chez les membres de l'Équipe d'entraide. Le plus grand bienfait qu'apporte le programme d'entraide, c'est la compétence qu'il permet à certaines détenues d'acquérir de par la formation qu'elles reçoivent pour devenir membres de l'Équipe ».

Des employés ont eux aussi indiqué qu'à leur avis, le programme EED permettait aux détenues d'avoir davantage le contrôle de leur destinée. Voici ce qu'en a dit l'un d'eux : « Le fait de faire partie de l'Équipe d'entraide donne à ses membres une plus grande confiance en elles-mêmes, le sentiment d'aider les autres et le sens des responsabillités. Les membres de l'Équipe savent que les employés ont confiance en elles. Ayant acquis l'expérience du travail en équipe, elles peuvent, dans la vie de tous les jours, mettre en pratique ce qu'elles ont ainsi appris ». Un autre employé a fait remarquer que le programme permet aux détenues qui font partie de l'Équipe d'entraide de jouer un rôle important au sein de l'établissement, ce qui les amène à avoir davantage confiance en elles-mêmes et à se sentir valorisées. Un autre encore a indiqué qu'il avait observé chez les membres de l'Équipe d'entraide qu'elles y avaient gagné sur le plan de leur croissance personnelle et sur celui de leur affirmation d'elles-mêmes par suite de leur implication dans le programme. « J'ai remarqué que les membres de l'équipe d'entraide avaient acquis un sens plus aigu

des responsabilités, une plus haute estime d'elles-mêmes, une conscience accrue de leur valeur, une plus grande confiance en elles-mêmes et une perception plus positive d'elles-mêmes depuis qu'elles ont suivi le cours de formation et qu'elles sont devenues membres de l'équipe. » La coordonnatrice du programme a mentionné que le programme d'entraide avait aidé les membres de l'Équipe à se prendre en main. Elle a raconté qu'après avoir été transférée dans une maison de transition, une des ex-membres de l'Équipe avait eu l'initiative de mettre sur pied à cet endroit un programme d'entraide.

Des employés ont fait valoir que le programme aidait également les bénéficiaires à se prendre en charge. Selon les principes sur lesquels repose le programme, les « bénéficiaires » peuvent voir dans leur expérience du service d'entraide une occasion de s'affirmer, car ce sont elles qui décident du type d'intervention qui leur convient. Plus précisément, elles peuvent demander le soutien de l'Équipe d'entraide au moment où elles en sentent le besoin, choisir la conseillère à qui elles souhaitent se confier, établir elles-mêmes les modalités du déroulement de chaque séance de counseling, y compris le moment où elle débutera et se terminera, et enfin, décider des questions qu'on abordera au cours de l'entretien. À ce titre, le programme d'entraide peut être considéré comme un outil propre à aider les bénéficiaires aussi bien que les prestataires du service à se prendre en main.

5. Le programme a-t-il eu des effets positifs ou indésirables non prévus ?

5.1 La formation des délinquantes qui aspirent à devenir membres de l'Équipe d'entraide renforce-t-elle les effets d'autres programmes auxquels participent les détenues ? Les aide-t-elle à définir leurs intérêts ?

Tant les détenues que les employés ont exprimé l'avis que, pour les membres de l'Équipe d'entraide, le programme EED renforce les effets positifs d'autres programmes offerts à l'établissement. Un membre du personnel a souligné la similarité qui existe entre certains volets de la formation donnée aux membres de l'Équipe d'entraide et le Programme de développement des aptitudes cognitives. Par exemple, les deux programmes enseignent aux détenues comment s'y prendre pour résoudre des problèmes.

La participation au programme de formation peut également aider les membres de l'Équipe d'entraide à s'orienter à long terme vers une action sociale positive et constructive. Un des membres s'est dit intéressé à faire carrière en counseling une fois qu'elle aurait quitté l'établissement. Les membres de l'Équipe ont aussi affirmé que le programme les avait aidées à acquérir une conscience accrue des problèmes des femmes et à améliorer leur capacité d'entretenir des rapports utiles avec autrui. L'une d'elles a affirmé : « Je comprends maintenant mieux les problèmes qui touchent les femmes (par exemple la toxicomanie) et je suis davantage en mesure de m'attaquer à mes propres problèmes. Quand j'aurai retrouvé ma liberté, je me propose de suivre une thérapie afin de devenir plus apte à me trouver un emploi ». Tous les membres de l'Équipe ont reconnu que les compétences qu'elles avaient acquises grâce à la formation qu'on leur avait donnée leur seraient précieuses lorsqu'elles réintégreraient la société.

5.2 Le counseling que dispensent les membres de l'Équipe d'entraide leur occasionne-t-il de la tension et de l'épuisement psychologique ?

Deux des trois membres de l'Équipe d'entraide de l'établissement de Joliette ont indiqué que leurs activités de counseling ne leur avaient pas occasionné d'épuisement psychologique ou de tension particulière. L'autre a précisé pourquoi elle avait trouvé difficile de traiter les demandes de counseling. Elle a expliqué qu'elle avait accepté de donner suite à des demandes qu'elle aurait dû refuser, ce qu'elle s'était sentie incapable de faire. La liberté de refuser de répondre à une demande de counseling est une des mesures de précaution qu'on a prévues à l'établissement de Joliette en vue de prévenir l'épuisement psychologique chez les membres de l'Équipe d'entraide. Il y a d'autres mesures de prévues à cette fin à l'établissement. Ainsi, on y encourage les membres de l'Équipe à cesser temporairement d'offrir des services de counseling si elles se sentent psychologiquement épuisées ou tendues. Ensuite, la tenue de séances de counseling n'y est pas autorisée entre 22 heures et 8 heures, et ce, pour permettre aux membres de se reposer. Il est important de signaler ici que cette mesure de précaution peut contrarier les membres de l'Équipe et les bénéficiaires qui se trouvent placées dans une situation où elles ne sont

vraiment pas en mesure de terminer convenablement une séance de counseling avant 22 heures ou qui auraient besoin de recourir à ce service en dehors des heures permises. Une dernière précaution visant à prévenir l'épuisement psychologique réside dans le fait que les membres du personnel soumettent à une séance de débreffage toute membre de l'Équipe qui a eu à vivre une séance de counseling particulièrement « ardue ».

La fonction de membre de l'Équipe d'entraide s'accompagne de l'obligation de répondre à certaines attentes. Les membres de l'Équipe ont indiqué que leur rôle au sein de la population carcérale avait changé depuis qu'elles faisaient partie de l'Équipe. Elles étaient conscientes de devoir donner l'exemple aux autres détenues. Bien que les membres de l'Équipe ne se soient pas plaintes de ce que leur rôle au sein de la population carcérale avait changé après leur accréditation, on peut logiquement présumer qu'elles subissaient une certaine pression du fait qu'elles étaient tenues de se comporter de manière exemplaire.

5.3 Le programme EED a-t-il des effets négatifs ?

Certains employés et certaines détenues ont dit avoir observé des « effets indésirables ». D'abord, la question de la violation du principe de la confidentialité a fréquemment refait surface durant les entrevues avec les employés et avec les détenues. Certains répondants ont indiqué que les membres de l'Équipe d'entraide avaient violé ce principe en révélant à la population carcérale des renseignements qu'elles tenaient de séances de counseling avec des bénéficiaires. Aux dires des membres du personnel, de telles occurrences sont peu fréquentes, mais certaines détenues croient plutôt que ce serait monnaie courante. D'autres répondants n'étaient pas certains que des membres de l'équipe d'entraide violaient la confidentialité des renseignements qui leur étaient confiés, mais ils doutaient que ce soit le cas. Un membre du personnel a formulé le commentaire suivant : « Il y a peut-être effectivement un problème de respect de la confidentialité, car il peut être difficile pour un membre de l'équipe de garder un secret étant donné qu'elle peut se laisser amadouer par quelque autre détenue qui veut l'amener à parler ». Une violation du principe de la confidentialité des renseignements obtenus d'une

bénéficiaire ne peut qu'avoir un effet indésirable sur celle-ci de même que sur l'atmosphère générale à l'établissement. Comme nous l'avons mentionné précédemment, certaines détenues préfèrent s'entretenir avec des membres de l'Équipe d'entraide plutôt qu'avec des employés parce qu'elles craignent que leurs confidences soient consignées dans leur dossier et éventuellement utilisées contre elles. Si un membre de l'Équipe viole ce principe de confidentialité, la confiance des bénéficiaires s'en trouve trahie et l'Équipe d'entraide cesse d'être aux yeux des détenues une ressource sur laquelle elles peuvent compter. Pour prévenir les violations de la confidentialité, tout membre de l'Équipe qui aurait manifestement enfreint ce principe serait rayé de l'équipe. Il est toutefois difficile pour le personnel de déterminer qu'il y a eu telle violation du principe de la confidentialité et de le prouver.

Les résultats ont permis de mettre en lumière un deuxième effet indésirable du programme d'entraide. D'aucuns parmi les employés et les détenues estiment que le programme a amené l'apparition d'une hiérarchie au sein de la population carcérale. Le fait que certains des membres de l'Équipe d'entraide se donneraient des airs de supériorité et bénéficieraient d'un traitement de faveur de la part du personnel est venu renforcer cette impression. Bien que la cérémonie de remise des certificats soit une source de fierté pour les membres de l'Équipe, elle peut donner à certaines détenues l'impression que les membres de l'Équipe sont traités différemment et que le programme d'entraide est plus important que les autres programmes offerts à l'établissement. De plus, le fait que certaines détenues soient choisies pour devenir membres de l'Équipe d'entraide alors que d'autres sont refusées peut amener certaines à avoir le sentiment qu'il s'installe une hiérarchie entre celles qui sont choisies et celles qui ne le sont pas.

Un problème qui serait lié à celui dont nous venons de parler, c'est que, du moins selon quelques détenues, certains membres de l'Équipe d'entraide chercheraient à trop « contrôler » les bénéficiaires de leurs services. Ces détenues estiment que les membres de l'Équipe d'entraide prennent des décisions à la place de bénéficiaires et insistent pour qu'elles agissent de telle ou telle manière. Une détenue a soutenu que

des membres de l'EED se disent qu'elles peuvent contrôler les bénéficiaires parce qu'elles se croient supérieures à elles.

Un autre problème qui a un lien avec le sentiment qu'ont certaines détenues qu'il existerait une division hiérarchique entre elles et les membres de l'EED, c'est que les membres de l'Équipe d'entraide peuvent accepter ou refuser de dispenser des services de counseling. Ce choix n'est pas donné aux membres de l'Équipe pour qu'elles puissent décider *à qui* elles dispenseront des services de counseling, mais plutôt pour qu'elles puissent décider si oui ou non elles se sentent capables de dispenser ces services. Certaines détenues croient qu'en ayant le choix d'accepter ou de refuser de tenir une séance de counseling pour une détenue, les membres de l'Équipe pourraient exclure certaines détenues pour des motifs illégitimes. Un membre de l'Équipe d'entraide qui refuse indûment ses services à une détenue qui en a besoin peut lui causer préjudice. Par exemple, la détenue en question peut fort bien se sentir alors rejetée par ses pairs.

S'il y a des tensions entre les membres de l'Équipe d'entraide et certaines détenues parce que celles-ci ont l'impression qu'il existe un clivage hiérarchique entre les membres de l'EED et la population carcérale générale, il semble y en avoir également au sein même de l'Équipe. Ainsi, certains membres de l'EED ont dit craindre que d'autres membres de l'Équipe ne violent le principe de la confidentialité. Les membres de l'Équipe se sont témoigné réciproquement de la méfiance en ce qui concerne leurs motivations comme membres de l'Équipe. Dans l'ensemble, il semblait y avoir peu de communication et d'interaction entre les membres de l'EED. Les entrevues ont montré que certains membres du personnel et certaines détenues se disaient que les membres de l'EED devaient être des exemples pour leurs codétenues, ce qui peut difficilement être le cas si l'équipe elle-même manque de cohésion.

Un autre problème qui, aux yeux de certains employés, constituerait un « effet indésirable » du programme, c'est celui de son utilisation à mauvais escient. Des membres de l'EED s'en serviraient, par exemple, comme simple prétexte pour aller bavarder avec d'autres détenues ou encore pour transmettre indûment des

messages ou des articles de contrebande à des détenues placées en isolement ou faisant partie de la population carcérale générale. Aux dires des employés, le programme ne serait probablement que rarement utilisé à des fins illicites. Les employés considèrent toutefois pouvoir difficilement exercer un contrôle sur ce chapitre. Même si certains employés avaient le sentiment que le programme était peut-être parfois utilisé à mauvais escient, ils ne croyaient pas que ce puisse être fréquent.

Un autre effet indésirable tiendrait à l'absence de lignes directrices sur la marche à suivre concernant le traitement des demandes de counseling. Il en résulterait des tensions entre les détenues impliquées dans la tenue d'une séance (les membres de l'équipe et les bénéficiaires), d'une part, et le personnel, d'autre part. Par exemple, certaines détenues (dont des membres de l'Équipe d'entraide) ont raconté qu'elles se sentaient contrariées quand un membre du personnel s'avisait de limiter leurs séances de counseling à une demi-heure alors qu'elles auraient besoin de plus de temps pour les mener à bien. Vu qu'il n'existe actuellement pas de règle limitant la durée des séances de counseling (sauf celle qui dit qu'elles ne doivent pas se tenir après 22 heures), les détenues disent ne pas comprendre pourquoi des membres du personnel se permettent de limiter ainsi la durée de ces séances.

Par ailleurs, on n'a pas désigné de local pour la tenue des séances d'entraide. Certaines détenues ont dit avoir été indignées de se voir contraintes de participer à une séance de counseling à l'extérieur, au grand froid. On contribuerait à atténuer les tensions entre le personnel et les membres de l'EED si on désignait des endroits précis où peuvent se tenir les séances de counseling et si on se montrait plus flexible en ce qui concerne la durée de ces séances.

Conclusions

Résumé des observations

Au moment de la collecte des données, le programme EED était relativement nouveau à l'établissement de Joliette, mais il ne semblait pas moins y être bien implanté et y jouer un rôle utile. En règle générale, les détenues et les employés connaissaient l'existence du programme EED et en avaient une perception positive. Par ailleurs, l'adoption d'un ordre permanent permettrait d'en mieux définir la fonction et les principes directeurs, en plus de rendre officiels certains de ses aspects, comme la désignation de locaux convenables pour la tenue des séances de counseling et l'établissement d'une durée limite acceptable pour de telles séances.

En règle générale, le programme EED rend service à la clientèle visée. Environ la moitié des détenues sondées et le tiers des détenues interviewées ont, pour diverses raisons, déjà eu recours au moins une fois au service de counseling par les pairs. Le programme EED est particulièrement utile aux détenues placées en isolement et à celles qui ont des problèmes de santé mentale. Les détenues qui ont déjà bénéficié du service d'entraide s'en disent satisfaites.

La fréquence à laquelle les membres de l'équipe d'entraide dispensent des services de counseling varie considérablement. Il semble que l'un des membres de l'équipe soit régulièrement très active sur ce plan, alors qu'une autre ne l'est que rarement.

Les détenues aussi bien que les employés estiment que le programme EED a notamment l'avantage d'offrir aux détenues la possibilité de se confier à d'autres qu'à des membres du personnel. Ce programme profite tant au personnel qu'aux détenues. Certaines détenues préfèrent ne pas recourir aux services d'entraide pour les raisons suivantes : d'aucunes affirment n'en pas sentir le besoin; d'autres hésitent à demander un tel soutien parce qu'elles craignent que le principe de la confidentialité ne soit pas toujours respecté; d'autres encore renoncent à utiliser ce service à cause de la barrière linguistique qui existe entre elles et les membres de l'équipe; enfin, quelques-unes disent ne pas recourir à ce service parce qu'elles ne connaissent aucun des membres de l'Équipe d'entraide.

Le deuxième sujet de questionnement abordé dans la présente évaluation consistait à se demander si la coordonnatrice avait vraiment le temps de s'occuper des activités liées au programme, si on reconnaissait ses efforts et si on lui apportait le soutien nécessaire. La coordonnatrice du programme EED ainsi que son adjoint se sont dits satisfaits de l'importance qu'on accordait à ce programme à l'établissement. Chose intéressante à signaler, le programme EED y est considéré sur le même pied que les autres programmes correctionnels offerts à l'établissement. Les coordonnateurs ont également fait savoir qu'ils disposaient de suffisamment de temps et de soutien financier pour diriger convenablement le programme.

La formation donnée à l'établissement de Joliette aux futurs membres de l'Équipe d'entraide a été cotée favorablement par les intéressées. De même, le Guide servant à la formation a été jugé instructif et utile. Les coordonnateurs et les animateurs bénévoles ont suivi le cadre général du Guide de formation, en en modifiant toutefois quelque peu le contenu. Les employés aussi bien que les détenues se sont dits convaincus que les membres de l'Équipe d'entraide tiraient personnellement profit de cet enseignement. Seules les détenues bilingues peuvent suivre cette formation.

La participation des membres de l'équipe d'entraide à la bonne marche du programme est généralement bien vue et tout est mis en œuvre pour leur permettre de concilier cette fonction avec l'accomplissement de leurs autres tâches. Diverses mesures ont été prises à cette fin à l'établissement de Joliette. Par ailleurs, la possibilité que le programme soit utilisé à mauvais escient et le risque qu'on ne respecte pas la confidentialité des renseignements fournis par les bénéficiaires semblent susciter de l'inquiétude. De plus, certains répondants ont dit avoir observé l'apparition d'un clivage hiérarchique entre les membres de l'Équipe d'entraide et la population carcérale générale.

Le troisième sujet de questionnement consistait à établir si la façon dont les activités liées au programme sont présentées favorise la poursuite des objectifs du programme. En règle générale, la population carcérale de l'établissement de Joliette est au courant de l'existence du programme EED. Cependant, il faudrait mieux renseigner le personnel et les détenues sur les modalités du programme. Les

employés et les détenues ont suggéré qu'on le fasse en apposant des affiches et en distribuant de la documentation concernant le programme de même qu'en présentant les membres de l'équipe d'entraide aux employés et aux détenues. On estime également qu'il faudrait, dès leur admission à l'établissement, informer les nouvelles détenues de l'existence du programme. Celles qui avaient déjà bénéficié du programme d'endraide se sont dites satisfaites du programme et ont affirmé qu'il avait répondu à leurs besoins.

La présente évaluation montre qu'à l'établissement de Joliette, il y aurait lieu d'améliorer la communication entre la coordonnatrice du programme, le personnel et les membres de l'Équipe d'entraide. Premièrement, on n'y a pas formé de comité directeur ni désigné de présidente de l'Équipe d'entraide. Deuxièmement, il ne se tient que peu de réunions officielles entre la coordonnatrice et les membres de l'Équipe d'entraide ainsi qu'entre les membres de l'équipe elles-mêmes. Troisièmement, les membres de l'Équipe ne gardent que rarement des dossiers de leurs séances de counseling. Enfin, certains employés n'informent pas les membres de l'EED et les bénéficiaires des services d'entraide des raisons pour lesquelles ils décident que telle séance devra se tenir dans tel lieu plutôt que dans tel autre ou ils limitent à une demi-heure la durée de certaines séances de counseling.

Le quatrième sujet de questionnement sur lequel on s'est penché consistait à établir si le programme est efficace. En évaluant l'utilité des activités de l'Équipe d'entraide en situation de crise, on a constaté que celle-ci intervient efficacement auprès de détenues en désarroi et un peu moins efficacement dans le cas des situations de crise à l'échelle de l'établissement. De plus, l'Équipe d'entraide joue un rôle utile dans la résolution des problèmes consécutifs à une situation de crise.

Les employés comme les détenues ont perçu très peu de changement dans le climat de l'établissement de Joliette par suite de la mise en œuvre du programme EED. La majorité des répondants qui ont formulé des observations à ce propos ont fait état de changements positifs.

Le dernier sujet de questionnement consistait à établir si le programme avait eu des effets positifs ou négatifs non prévus. Le programme EED aide les membres de

l'Équipe d'entraide à définir leurs objectifs et leurs intérêts et à renforcer pour elles les effets des autres programmes offerts à l'établissement. Ce programme est indéniablement profitable à tous. Certains répondants se sont demandé si les séances de counseling ne servaient pas simplement de prétexte pour rendre visite à des amies ou faire de la contrebande, mais les cas de mauvaise utilisation du programme sont considérés comme étant probablement peu fréquents. Un autre effet indésirable potentiel du programme serait l'apparition d'un clivage hiérarchique au sein de la population carcérale. Enfin, le risque de dérogation au principe de la confidentialité des renseignements que les détenues confient aux membres de l'équipe d'entraide constitue également un effet indésirable potentiel du programme. À part ces présumés effets négatifs, le programme EED ne semble pas, d'après les résultats de cette évaluation, entraîner d'effets secondaires importants. Les effets positifs semblent l'emporter sur les effets négatifs.

Limites de la présente étude

Il est important de souligner ici quelques-unes des limites de notre étude. À cause de la taille restreinte de l'échantillon dont nous disposions, nous n'avons pas pu établir les différences (potentielles) entre les catégories de participants à l'étude. De plus, vu le faible nombre de membres de l'Équipe d'entraide ayant répondu au sondage, nous n'avons pas été en mesure d'analyser leurs caractéristiques et les éléments qui différenciaient celles-ci des autres détenues.

L'analyse comparative des questionnaires avant et après la mise en œuvre du programme ne s'est pas faite sans problèmes. Par exemple, dans le cas de l'Échelle d'évaluation de l'estime de soi et du QEEC, nous pouvions difficilement comparer les données pré-programme et post-programme puisque nous ne savions pas si c'était les mêmes personnes qui avaient rempli les questionnaires avant et après la mise en œuvre du programme. Étant donné que rien ne permettait d'identifier les répondants, les écarts observés entre les données d'avant et d'après la mise en œuvre du programme ne sauraient être significatifs.

L'échantillon sur lequel s'est fondée cette étude n'était peut-être pas tout à fait représentatif. Comme nous l'avons mentionné précédemment, à leur arrivée à l'établissement de Joliette, les enquêteuses, aidées des membres de l'Équipe d'entraide et de la coordonnatrice du programme, ont dû recruter des volontaires pour les entrevues. Il nous a fallu procéder ainsi pour compenser le fait que peu de répondantes avant déjà fait connaître par écrit leur acceptation de se soumettre à une entrevue. Il n'est pas rare qu'on ait ainsi de la difficulté à mobiliser des personnes pour des entrevues quand la participation est volontaire. On peut en outre présumer que les détenues qui avaient une opinion positive du programme se sont montrées davantage disposées à participer à la présente étude d'évaluation que celles qui en avaient une perception négative. De plus, les détenues qui étaient en plus étroite relation avec les membres de l'EED ou avec la psychologue sont les plus susceptibles non seulement d'avoir été rejointes, *mais aussi* d'avoir accepté de participer à l'exercice. C'est donc dire qu'un facteur de désirabilité sociale peut avoir faussé les résultats.

Recommandations concernant les améliorations à apporter au programme

La formation donnée aux membres de l'Équipe d'entraide à l'établissement de Joliette a été évaluée très positivement, tout comme l'avait d'ailleurs été celle donnée à l'établissement d'Edmonton pour femmes d'après l'enquête pilote réalisée à cet établissement. L'étude de Joliette est venue confirmer à cet égard ce qu'on avait observé à l'établissement d'Edmonton, à savoir que le programme profite à trois catégories de femmes (catégories qui ne s'excluent pas mutuellement) : les bénéficiaires des services d'entraide, les détenues qui suivent en entier le programme de formation sans pour autant être accréditées et, enfin, les détenues qui obtiennent leur accréditation comme membres de l'équipe d'entraide. Il serait donc peut-être souhaitable, comme on l'a mentionné dans l'évaluation du programme EED à l'établissement d'Edmonton (Blanchette et Eljdupovic-Guzina, 1998), qu'on modifie la façon dont on présente aux détenues la possibilité qui leur est offerte d'acquérir une formation en vue de développer leur aptitude à apporter du soutien à leurs pairs.

Actuellement, les critères qu'on applique pour l'admission des candidates à ce programme de formation visent exclusivement à identifier celles qui sont virtuellement les plus aptes à apporter un soutien à leurs pairs. Bien qu'il soit nécessaire, pour maximiser les résultats des efforts de réadaptation, d'imposer des critères de sélection pour tous les programmes offerts à l'établissement, il y aurait lieu de modifier les critères d'admissibilité à la formation offerte dans le cadre du programme EED de manière à rendre cette formation accessible à toutes les détenues. Les résultats de l'évaluation du programme EED à l'établissement de Joliette nous ont permis de constater que plusieurs détenues auraient avantage à recevoir cette formation même si elles ne sont pas forcément des candidates idéales pour faire partie de l'équipe d'entraide.

En ce sens, ce programme de formation pourrait être offert systématiquement à toutes les détenues. Une forte proportion d'entre elles seraient ainsi amenées à suivre le cours au complet, mais seules quelques-unes deviendraient officiellement membres de l'Équipe d'entraide. La présente évaluation est venue confirmer l'à-propos d'une recommandation qui avait été formulée dans le rapport sur l'étude

pilote d'Edmonton, où l'on proposait l'adoption d'un processus en deux phases, la première étant constituée du cours proprement dit (avec remise du certificat) et la deuxième comportant l'accréditation officielle des membres de l'Équipe d'entraide. Des critères rigoureux de sélection seraient imposés pour la phase II du processus. L'établissement de ces deux niveaux de qualification contribuerait à atténuer le sentiment d'infériorité qu'éprouvent les détenues qui, après avoir suivi la formation au complet, *n'obtiennent pas* leur accréditation comme membres de l'Équipe d'entraide.

L'évaluation du programme EED à l'établissement de Joliette a révélé qu'une majorité d'employés et de détenues connaissaient déjà l'existence du programme. On devrait toutefois mieux renseigner la communauté carcérale de cet établissement sur les modalités de fonctionnement du programme. Entre autres façons de communiquer ces renseignements, on pourrait apposer des affiches, distribuer de la documentation ou faire parvenir par courriel au personnel et aux détenues des messages concernant le programme. Il serait également souhaitable qu'on tienne, à l'intention tant du personnel que des détenues, des séances d'information comportant une période de questions. En outre, les membres de l'équipe d'entraide pourraient s'efforcer de recruter de nouvelles candidates à la formation en leur expliquant les fonctions du programme. Certaines détenues ont indiqué qu'il y aurait lieu de mieux informer les nouvelles détenues, dès leur admission à l'établissement, de la possibilité qui leur est offerte de faire appel aux services de l'Équipe d'entraide. Les membres de l'Équipe devraient prendre les devants pour se présenter à ces détenues dès leur admission. On s'assurerait ainsi que les nouvelles détenues à l'établissement seraient mises au courant de leur possibilité d'obtenir des services de soutien par leurs pairs.

Nous suggérons également que le rôle de l'Équipe d'entraide soit clarifié et qu'on impose à ses membres des règles de conduite mieux définies. L'adoption d'un ordre permanent contribuerait à rendre le programme plus officiel, du fait que les modalités du programme (désignation des locaux où peuvent se tenir les séances de counseling et établissement de la durée normale des séances de counseling) y feraient l'objet de lignes directrices. Il faudrait également qu'on veille à améliorer la communication entre le personnel et l'Équipe d'entraide, d'une part, et chez les

membres de l'Équipe d'entraide entre elles, d'autre part. Des détenues se sont montrées mécontentes des désaccords concernant les règles relatives à la tenue des séances de soutien par les pairs, par exemple en ce qui a trait à l'endroit où de telles séances peuvent se tenir. En énonçant des lignes directrices officielles concernant le programme, on contribuerait à faire disparaître ce genre de frustration et à atténuer les tensions qui existent entre les détenues et les membres du personnel sur ces questions.

Il n'existe pas de mécanisme de communication systématique entre les membres de l'Équipe d'entraide et le personnel. Bien que la coordonnatrice se montre disposée à rencontrer au besoin les membres de l'Équipe et que celles-ci soient satisfaites de sa disponibilité, il serait souhaitable que le groupe se réunisse régulièrement. L'évaluation a mis en lumière un certain manque de cohésion chez les membres de l'Équipe d'entraide. Là encore, des réunions régulières permettraient de s'attaquer à ce problème et peut-être de le résoudre. La coordonnatrice pourrait agir comme agente de liaison entre l'Équipe d'entraide et le personnel en transmettant au personnel l'information que lui communiqueraient les membres de l'Équipe. Par ailleurs, pour améliorer la communication entre l'Équipe d'entraide et la coordonnatrice, il faudrait qu'on exige des membres de l'Équipe qu'elles produisent un dossier sur chacune des séances de counseling qu'elles dispensent à leurs pairs et qu'elles transmettent ces dossiers à la coordonnatrice. De tels dossiers, qui ne prennent que quelques minutes à dresser, se ramènent à la consignation des renseignements de base relatifs à chaque séance de counseling assurée, à savoir le nom de la conseillère, la date et l'heure de la séance, le type de problème abordé et toute recommandation pertinente (le cas échéant). Sans ces dossiers, il est difficile pour la coordonnatrice de surveiller les activités de l'Équipe d'entraide, et pour les membres de l'Équipe, d'obtenir des commentaires au sujet des services de counseling qu'elles assurent. On devrait rappeler aux membres de l'Équipe qu'elles doivent dans tous les cas fournir cette information.

On n'a par ailleurs prévu à l'établissement de Joliette aucun processus qui permette aux membres de l'EED de savoir ce que leurs pairs et les employés pensent de leurs interventions. Ce programme y gagnerait en efficacité si on améliorait l'échange

d'information entre les membres de l'Équipe d'entraide et le personnel. Nous suggérons donc que l'on fournisse aux membres de l'Équipe un moyen de se renseigner sur ce que les intéressés pensent de l'efficacité de leur travail de soutien, d'en discuter et de recevoir de la rétroaction à ce sujet.

On améliorerait la communication concernant l'efficacité de l'Équipe d'entraide à l'établissement de Joliette si l'on procédait régulièrement à des évaluations du rendement des membres de l'Équipe et ce, en collaboration avec la coordonnatrice du programme. Ces évaluations permettraient à l'EED de discuter des questions et problèmes qui leur sont soumis lorsqu'elles sont appelées à se porter à l'aide de leurs pairs, et à la coordonnatrice, de surveiller le travail des membres de l'Équipe. Comme nous l'avons mentionné précédemment, nous avons observé des écarts considérables en ce qui concerne la fréquence des séances de soutien assurées par chacune des membres de l'équipe. Des évaluations du rendement aideraient à cerner les raisons qui expliquent une telle situation. Il est important de rappeler ici que l'anonymat des bénéficiaires doit être préservé durant toute séance de rétroaction, la détenue qui a dispensé le counseling ne devant alors fournir que de l'information de base à propos de chaque séance de soutien, sans jamais dévoiler le nom de la bénéficiaire.

Le programme EED y gagnerait également en efficacité si on obtenait de la rétroaction de la population carcérale générale. On pourrait par exemple se servir d'une boîte à suggestions pour inciter les détenues à formuler anonymement des commentaires concernant le programme.

Notre évaluation a aussi révélé que certaines détenues préféraient ne pas profiter des services d'entraide parce qu'elles craignaient que le caractère confidentiel de ce qu'elles confieraient aux membres de l'Équipe d'entraide ne soit pas respecté. L'adoption d'une politique de « tolérance zéro » en ce qui concerne certains comportements (violation du principe de la confidentialité, consommation de drogue) de même que l'obligation de tenir des dossiers à propos des séances de counseling seraient de bons moyens d'atténuer ce risque et, du même coup, de réduire le risque que des membres de l'Équipe d'entraide se servent du programme comme prétexte

pour aller bavarder avec d'autres détenues ou encore pour se livrer à certains trafics. Les membres de l'équipe d'entraide auraient ainsi à rendre des comptes à propos de chaque séance de soutien qu'elles assurent.

Si les coordonnateurs du programme dans les divers établissements régionaux communiquaient entre eux, chacun profiterait des suggestions et de l'information que lui transmettraient ses homologues et tirerait des leçons des expériences de ces derniers. Ils pourraient communiquer entre eux par courriel et, peut-être, se rencontrer annuellement.

Références

Blanchette, K. et Eljdupovic-Guzina, G. *Résultats d'une étude pilote du Programme d'entraide des détenues*. Ottawa, Service correctionnel du Canada, 1998.

Eljdupovic-Guzina, G. et Blanchette, K. *Cadre d'évaluation du modèle de programme de l'Équipe d'entraide des détenues*. Document inédit soumis au Service correctionnel du Canada, Ottawa, 1997.

Groupe d'étude sur les femmes purgeant une peine fédérale. *Création de choix : rapport du Groupe d'étude sur les femmes purgeant une peine fédérale*. Ottawa, Service correctionnel du Canada, 1990.

Heney, J. *Report of Self-Injurious Behaviour in the Kingston Prison for Women*. Ottawa, Correctional Service of Canada, 1990.

Laishes, J. *Stratégie en matière de santé mentale pour les délinquantes*. Ottawa, Service correctionnel du Canada, 1997.

Northway, M. L. et Weld, L. *Sociométrie scolaire à l'usage de tous les enseignants*. Paris, Éditions universitaires, 1964.

O'Brien, E. « Global self-esteem scales: unidimensional or multidimensional? » *Psychological Reports*, 57, 1985, p. 383-389.

Rosenberg, M. *Society and the adolescent self-image*. Princeton, NJ, Princeton University Press, 1965.

Service correctionnel du Canada. *Les établissements régionaux pour femmes purgeant une peine fédérale : ébauche n° 4 du plan opérationnel*. Ottawa, 1992.

Service correctionnel du Canada. *L'Équipe d'entraide des détenues : Guide de la coordonnatrice*. Ottawa, 1996a.

Service correctionnel du Canada. *Guide à l'intention des volontaires de l'équipe d'entraide des détenues*. Ottawa, 1996b.

Wolfus, B., & Stasiak, E. *The Correctional Environment Status Inventory: A Tool for Measuring the Quality of Correctional Environments*. Rapport de recherche 96-8. Brampton: Ontario Correctional Institute, Ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels, 1996.

ANNEXE A

Échelle d'évaluation de l'estime de soi de Rosenberg

Instructions

Veuillez indiquer dans quelle mesure vous souscrivez aux différentes affirmations qui suivent, en encerclant sous chaque affirmation l'option qui correspond à votre opinion.

TV = Très vrai
PV = Plutôt vrai
PV = Plutôt faux
TF = Très faux

1. Dans l'ensemble, je suis contente de moi.
   TV PV PF TF

2. Je pense parfois valoir moins que rien.
   TV PV PF TF

3. J'estime posséder un certain nombre de qualités.
   TV PV PF TF

4. Je peux faire les choses aussi bien qu'à peu près n'importe qui.
   TV PV PF TF

5. J'ai l'impression qu'il n'y a pas grand-chose dont je peux être fière.
   TV PV PF TF

6. Il m'arrive parfois de me sentir inutile.
   TV PV PF TF

7. Je pense avoir de la valeur, du moins tout autant que les autres.
   TV PV PF TF

8. J'aimerais pouvoir me respecter davantage.
   TV PV PF TF

9. Dans l'ensemble, j'ai tendance à me considérer comme une ratée.
   TV PV PF TF

10. J'ai une attitude positive envers moi-même.
    TV PV PF TF

ANNEXE B

Test sociométrique

Nous aimerions mieux comprendre les relations entre les femmes à l'établissement. À cette fin, vous pourriez nous être d'une grande utilité en répondant à la question ci-dessous. **Vos réponses sont entièrement confidentielles !**

Nom _____ Date _____

Avec qui aimez-vous passer vos temps libres ?
Veuillez fournir le prénom et le nom de famille des personnes, si possible.

Premier choix :

_____

Deuxième choix :

_____

Troisième choix :

_____

ANNEXE C

Questionnaire d'évaluation de l'environnement correctionnel

Établissement :_____ Date(jj/mm/aa) : ____ / ____ / ____

Ce questionnaire vous est transmis dans le cadre d'une évaluation de routine de votre établissement. Il contient des affirmations à propos de votre unité, du personnel correctionnel de votre établissement et de vous-même. Nous vous serions reconnaissantes de bien vouloir prendre le temps de le remplir. Vous n'êtes pas tenue d'y inscrire votre nom. Ainsi, les résultats demeureront confidentiels.

Une fois que vous l'aurez rempli, veuillez glisser le questionnaire dans l'enveloppe fournie. Après l'avoir scellée, remettez-la ensuite au personnel. Nous vous prions de nous retourner le tout dans les 5 jours.

(A) Êtes-vous : (encerclez 1 ou 2)

1 de sexe masculin
2 de sexe féminin

(B) Quel âge avez-vous?_____

(C) Êtes-vous autochtone? (encerclez 1 ou 2)

1 oui
1 non

(D) Quelle est la durée de votre peine actuelle ? (encerclez 1 ou 2)

de 2 à 4 ans
4 ans ou plus

(E) Aviez-vous déjà été incarcérée auparavant ? (encerclez 1 ou 2)

1. oui
2 non

À la page suivante, vous trouverez des affirmations décrivant certaines choses qui peuvent se produire à votre établissement et d'autres affirmations qui reflètent peut-être vos sentiments ou votre pensée. Chaque affirmation est suivie de chiffres allant de 1 à 5. Après avoir lu chaque affirmation, encerclez l'un des chiffres.

Encerclez **'1'** si ce que décrit l'affirmation ne se produit jamais
encerclez **'2'** si cela se produit à l'occasion
encerclez **'3'** si cela se produit souvent
encerclez **'4'** si cela se produit la plupart du temps
encerclez **'5'** si cela se produit toujours

N'encerclez aucun chiffre si vous n'êtes pas sûre du sens de l'affirmation ou si elle ne s'applique pas à votre établissement. N'encerclez pas plus d'un chiffre par affirmation. Veuillez également noter que l'expression « personnel correctionnel » désigne principalement les intervenants de première ligne, même si ce terme peut inclure aussi les chefs d'équipe, le personnel des services de santé mentale et la direction.

1=JAMAIS 2=À L'OCCASION 3=SOUVENT 4=LA PLUPART DU TEMPS 5=TOUJOURS

1.	**Le personnel correctionnel ne fait pas attention à moi.**	1	2	3	4	5
2.	Le personnel correctionnel tient compte des explications fournies par les résidentes lorsque quelque chose se produit à l'établissement.	1	2	3	4	5
3.	**Le personnel correctionnel ne fixe pas immédiatement les rendez-vous demandés.**	1	2	3	4	5
4.	Le personnel correctionnel donne suite aux suggestions des résidentes.	1	2	3	4	5
5.	**Le personnel correctionnel s'excuse auprès des résidentes lorsqu'un employé a commis une erreur.**	1	2	3	4	5
6.	Lorsque les membres du personnel correctionnel sont en désaccord, ils finissent par s'entendre.	1	2	3	4	5
7.	**Si je suis traitée injustement par un intervenant de première ligne, on me donne l'occasion d'exposer mon point de vue.**	1	2	3	4	5
8.	Le personnel correctionnel change d'avis sur ce que nous devrions faire.	1	2	3	4	5
9.	**Le personnel correctionnel aide les résidentes à résoudre leurs désaccords.**	1	2	3	4	5
10.	Lorsque le programme auquel participe une résidente est modifié, un intervenant de première ligne lui explique pourquoi.	1	2	3	4	5
11.	**Le personnel correctionnel m'encourage à essayer de nouvelles façons de faire les choses.**	1	2	3	4	5
12.	Les membres du personnel correctionnel et les résidentes se disent honnêtement ce qu'ils pensent les uns des autres.	1	2	3	4	5
13.	**Avant de nous réprimander, le personnel correctionnel essaie de savoir ce qui s'est passé.**	1	2	3	4	5
14.	Les résidentes les plus matures aident à prendre soin des résidentes les moins matures.	1	2	3	4	5
15.	**Les réunions organisées à l'établissement commencent à l'heure.**	1	2	3	4	5
16.	Les membres du personnel correctionnel me félicitent lorsque j'agis très bien.	1	2	3	4	5
17.	**Le personnel correctionnel prête attention aux résidentes.**	1	2	3	4	5
18.	Les membres du personnel correctionnel s'entendent bien entre eux.	1	2	3	4	5
19.	**Certaines résidentes sont très impolies envers les autres à l'établissement.**	1	2	3	4	5
20.	Je m'adresse au personnel correctionnel avec respect.	1	2	3	4	5
21.	**À l'établissement, nous sommes autorisées à dire ce que nous pensons.**	1	2	3	4	5
22.	Lorsque les résidentes sont en désaccord avec les intervenants de première ligne, elles peuvent le dire ouvertement.	1	2	3	4	5
23.	**Les membres du personnel correctionnel ont une même vision des comportements qui sont acceptables.**	1	2	3	4	5
24.	Je n'hésite pas à faire savoir au personnel correctionnel comment je me sens.	1	2	3	4	5
25.	**Je cache mes sentiments réels aux autres résidentes.**	1	2	3	4	5
26.	Les résidentes de l'établissement s'insultent.	1	2	3	4	5
27.	**J'aime le fait que le personnel correctionnel participe à nos activités.**	1	2	3	4	5
28.	Je n'hésite pas à intervenir lorsque des résidentes n'agissent pas comme elles le devraient.	1	2	3	4	5

29.	J'essaie d'aider les autres résidentes de l'établissement à résoudre leurs problèmes.	1	2	3	4	5
30.	Lorsque des résidentes ont des ennuis, il n'y a pas à se demander pourquoi	1	2	3	4	5
31.	Le personnel correctionnel fait équipe.	1	2	3	4	5
32.	L'établissement est très bien organisé.	1	2	3	4	5
33.	Si une résidente ne veut pas prendre sa douche régulièrement, les autres résidentes de l'établissement interviennent auprès d'elle.	1	2	3	4	5
34.	Le personnel correctionnel m'aide à mieux maîtriser ma colère.	1	2	3	4	5
35.	Le personnel correctionnel encourage les résidentes à réfléchir à leurs objectifs.	1	2	3	4	5
36.	L'établissement est propre.	1	2	3	4	5

Pour la prochaine série d'affirmations, il s'agit d'indiquer dans quelle mesure vous y souscrivez. De nouveau, encerclez un chiffre allant de 1 à 5, et encore ici, l'expression « personnel correctionnel » désigne principalement les intervenants de première ligne, même si le terme peut inclure des chefs d'équipe, des membres du personnel de santé mentale et des membres de la direction.

1=PAS DU TOUT D'ACCORD **2**=PAS ENTIÈREMENT D'ACCORD **3**=LÉGÈREMENT D'ACCORD
4=GÉNÉRALEMENT D'ACCORD **5**=TOUT À FAIT D'ACCORD

37.	On s'attend à ce que les résidentes se parlent de leurs problèmes personnels.	1	2	3	4	5
38.	Le personnel correctionnel essaie de m'aider.	1	2	3	4	5
39.	J'essaie de m'améliorer.	1	2	3	4	5
40.	Les autres résidentes de l'établissement m'aident à me comprendre.	1	2	3	4	5
41.	Je sais qu'elles sont les prochaines étapes que j'aurai à franchir après ma libération.	1	2	3	4	5
42.	Le personnel correctionnel s'intéresse à mes progrès.	1	2	3	4	5
43.	Il est important pour moi de participer à des programmes de traitement.	1	2	3	4	5
44.	Je respecte les membres du personnel correctionnel.	1	2	3	4	5
45.	Le personnel correctionnel se soucie de mon sort.	1	2	3	4	5
46.	Les résidentes savent ce qu'elles ont à faire et quand le faire.	1	2	3	4	5
47.	Le personnel correctionnel m'aide à prendre conscience que je pourrais éviter de retourner en prison à l'avenir.	1	2	3	4	5
48.	Les membres du personnel correctionnel préfèrent rester dans leur bureau plutôt que de passer du temps avec les résidentes.	1	2	3	4	5
49.	Le règlement de l'établissement est clair.	1	2	3	4	5
50.	Je suis en train de résoudre les problèmes qui m'ont amenée ici.	1	2	3	4	5
51.	Je sais quels comportements m'apportent des ennuis.	1	2	3	4	5
52.	Je veux changer mon comportement.	1	2	3	4	5
53.	Le personnel correctionnel voudra savoir comment je me porte une fois que j'aurai été mise en liberté.	1	2	3	4	5
54.	Je fais l'apprentissage de meilleures façons de résoudre mes problèmes.	1	2	3	4	5
55.	Les résidentes sont encouragées à faire des plans d'avenir.	1	2	3	4	5
56.	Les autres résidentes de l'établissement n'ont rien à m'offrir.	1	2	3	4	5
57.	Je me soucie de ce qui arrive aux autres résidentes.	1	2	3	4	5
58.	Je sais très bien ce qu'il y a lieu de faire et de ne pas faire ici.	1	2	3	4	5
59.	Lorsque je suis arrivée, les autres résidentes m'ont aidée à me familiariser avec le fonctionnement de l'établissement.	1	2	3	4	5
60.	Les membres du personnel correctionnel s'intéressent davantage à leur chèque de paye qu'à moi.	1	2	3	4	5
61.	Le personnel correctionnel pense que les problèmes à l'établissement sont entièrement la faute des résidentes.	1	2	3	4	5
62.	Mon agent de gestion de cas s'intéresse à mes progrès.	1	2	3	4	5
63.	J'aime la plupart des résidentes de l'établissement.	1	2	3	4	5
64.	À l'établissement, chaque résidente est laissée à elle-même.	1	2	3	4	5
65.	Il me faudra régler mes problèmes si je veux éviter d'être réincarcérée.	1	2	3	4	5
66.	Le personnel correctionnel m'aide à prendre conscience que je peux gérer ma vie mieux que je ne l'ai fait par le passé.	1	2	3	4	5

Veuillez vérifier votre questionnaire pour vous assurer que vous n'avez oublié aucune affirmation. Au verso, sentez-vous libre de faire état de tout aspect important du milieu carcéral qui aurait été omis dans le présent questionnaire.

ANNEXE D

Questionnaires des sondages

SONDAGE AUPRÈS DES DÉTENUES

L'Équipe d'entraide est constituée de détenues qui offrent, sur une base volontaire, des services de counseling à toutes les femmes incarcérées à l'établissement. Les détenues qui font partie de l'Équipe ont reçu une formation en matière de counseling et d'intervention d'urgence. Si vous vous sentez déprimée, en colère, suicidaire ou bouleversée, l'équipe d'entraide peut vous aider. Les séances de counseling sont tout à fait confidentielles.

Pour nous aider à mieux savoir quelle est l'utilité de l'Équipe et à trouver des façons de l'améliorer, nous vous saurions gré de remplir ce questionnaire et de nous dire ce que vous pensez du programme de d'entraide des détenues.

Vos réponses demeureront entièrement confidentielles, et vous garderez l'anonymat.

1. Quel âge avez-vous ? _____

2. De quelle durée est la peine que vous purgez actuellement ? _____

3. Depuis combien de temps êtes-vous incarcérée ? _____

4. Depuis combien de temps vous trouvez-vous à l'établissement ?
   _____

5. Étiez-vous au courant de l'existence du programme d'entraide des détenues et saviez-vous que vous pouviez recevoir de l'aide et des services de counseling d'autres détenues (des membres de l'Équipe d'entraide) ?
   _____ Oui _____ Non

6. Si oui, comment avez-vous appris l'existence de ce programme ?
   _____ par des annonces, des affiches
   _____ une autre détenue m'en a informée
   _____ une des membres de l'Équipe est venue m'en parler
   _____ autre
   *(préciser)*_____

7. Connaissez-vous les membres de l'Équipe d'entraide ?
   _____ Oui _____ Non

8. Savez-vous comment présenter une demande de counseling ?
   _____ Oui _____ Non

9. Combien de fois avez-vous demandé à voir un des membres de l'Équipe d'entraide ?
   _____ Jamais
   _____ Une fois
   _____ De 2 à 5 fois
   _____ Plus de 5 fois

10. Si vous n'avez **JAMAIS DEMANDÉ** à voir un des membres de l'Équipe d'entraide, c'est parce que :
   _____ vous ne saviez pas qu'une telle équipe existait
   _____ vous n'en avez jamais éprouvé le besoin
   _____ vous ne vous sentez à l'aise avec aucune des membres de l'Équipe
   _____ vous craigniez que l'information ne soit pas tenue confidentielle
   _____ vous aviez peur de ce qu'allaient en penser les autres
   _____ vous êtes vous-même membre de l'Équipe d'entraide
   _____ autre raison *(préciser)*

_____

_____

11. Vous est-il déjà arrivé de demander à voir un des membres de l'Équipe d'entraide et qu'on ait refusé d'accéder à votre requête ?
   _____ Oui _____ Non

12. Y a-t-il quelque chose qui vous disposerait davantage à demander à voir un des membres de l'Équipe d'entraide ? *(Si oui, veuillez préciser)*

_____

13. Si vous **AVEZ DÉJÀ DEMANDÉ** à obtenir des services de counseling de l'Équipe d'entraide, votre demande était-elle
   (cocher ces deux options au besoin):

_____ officielle (vous avez soumis votre requête à un des membres de l'Équipe ou à un employé, et une rencontre a été fixée) ?

_____ informelle (vous avez rencontré un des membres de l'Équipe durant vos temps libres et vous êtes entretenue avec elle sans que des arrangements précis aient été pris)

14. Pourquoi avez-vous demandé à obtenir des services de counseling de l'Équipe d'entraide? *(veuillez cocher toutes les réponses pertinentes)*
   ___ ni la psychologue ni aucun autre spécialiste n'était disponible
   ___ vous vous étiez disputée avec le personnel
   ___ vous vous étiez disputée avec une autre tenue
   ___ vous sentiez le besoin de vous autodétruire
   ___ vous étiez déprimée
   ___ vous étiez suicidaire
   ___ vous étiez bouleversée/en colère
   ___ vous vous sentiez très seule
   ___ autre *(précisez)* _____

_____

15. Dans quelle mesure le counseling assuré par l'Équipe d'entraide vous a-t-il été utile ?
(veuillez encercler un chiffre)

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
D'aucune utilité — Moyennement utile — Très utile

16. Le counseling assuré a-t-il répondu à vos attentes ?
1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
Pas du tout — Moyennement — Tout à fait

17. Si oui, comment ?

_____

_____

18. Si non, pourquoi ?

_____

_____

19. Dans quelle mesure êtes-vous satisfaite de l'empressement qu'on a mis à organiser pour vous une séance de counseling après que vous avez présenté votre requête ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
Pas du tout — Moyennement — Tout à fait

20. Combien de temps vous a-t-il fallu attendre avant que le personnel vous fasse entrer en rapport avec une des membres de l'Équipe d'entraide ?
1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
Pas longtemps — Très longtemps

21. Combien de temps vous a-t-il fallu attendre avant que la conseillère réponde à votre requête ?
1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
Pas longtemps — Très longtemps

22. Vous a-t-il déjà fallu vous faire « dispenser » de vos tâches habituelles pour pouvoir vous présenter à un rendez-vous de counseling avec un des membres de l'Équipe d'entraide ?
___ Oui ___ Non

23. Si le counseling **ne vous a pas aidée**, pourriez-vous nous expliquer pourquoi ?

_____

_____

24. Avez-vous remarqué des changements dans le climat général de l'établissement ou dans les relations entre le personnel et les détenues ou encore entre les détenues qui pourraient être attribuables au programme d'entraide ?

_____ Non
_____ Oui. Dans quel sens ?

_____

_____

25. Pensez-vous que le counseling assuré par d'autres détenues (ou le programme d'entraide des détenues) est parfois utilisé à mauvais escient (p. ex. pour bavarder, pour éviter de travailler, etc.) ?

_____ Non
_____ Oui
De quelle façon ?_____

26. Pensez-vous que, grâce au programme d'entraide des détenues, vous comprenez maintenant mieux les problèmes particuliers aux femmes ? *(Si oui, veuillez expliquer)*

_____ Non
_____ Oui. Comment ?_____

Si vous **avez déjà reçu** du counseling d'autres détenues, seriez-vous disposée à en discuter davantage avec la personne qui effectue la recherche ? Si oui, veuillez inscrire votre nom ci-dessous et nous nous mettrons en rapport avec vous. Nous vous garantissons que notre conversation demeurera entièrement confidentielle.

_____

_____

Oui, je suis disposée à parler de mes expériences du counseling assuré par d'autres détenues.

Nom _____ **Date** _____

SONDAGE DESTINÉ AU PERSONNEL

Ce questionnaire vise à évaluer l'efficacité du programme d'entraide des détenues à votre établissement. Comme vous le savez, ce programme offre à toutes les détenues un service de counseling assuré par d'autres détenues ayant suivi une formation à cette fin. Les volontaires appartenant à l'Équipe d'entraide reçoivent une formation en matière de counseling et d'intervention d'urgence. Si une détenue se sent déprimée, en colère, suicidaire ou bouleversée, elle peut réclamer l'aide d'une conseillère membre de l'Équipe d'entraide, ou encore une conseillère peut aider par sa seule présence une détenue en détresse, sans que celle-ci ait présenté une demande officielle de counseling.
Nous vous serions reconnaissantes de bien vouloir répondre aux questions que vous trouverez ci-dessous. Vos perceptions et sentiments concernant ce programme sont d'une grande importance pour nous permettre de l'évaluer. Il n'est pas nécessaire de divulguer votre identité, et vos réponses seront tenues entièrement confidentielles.
Nous aimerions également discuter avec vous de ce programme, puisque nous estimons qu'une entrevue nous permettra de mieux comprendre vos opinions personnelles à son sujet. Si vous êtes disposé à participer à une entrevue, veuillez l'indiquer au bas du questionnaire.

1. Comment avez-vous appris l'existence du programme d'entraide des détenues ?

   _____ La psychologue m'en a parlé

   _____ J'ai vu des affiches

   _____ Autre *(expliquer)* _____

   _____ Je n'en connaissais pas l'existence

2. Connaissez-vous les membres de l'Équipe d'entraide ?

   _____ Oui _____ Non

3. Connaissez-vous la marche à suivre lorsqu'une détenue demande à obtenir du counseling d'une autre détenue ?

   _____ Non

   _____ Oui Comment ? _____

4. Quelle est d'après vous l'utilité du programme d'entraide en situation d'urgence ?

   a) Lorsqu'il s'agit de problèmes personnels auxquels font face des détenues

   1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10

   D'aucune utilité Moyennement utile rès utile

   b) Lorsqu'il s'agit de prévenir une situation de crise à l'échelle de l'établissement ou d'en faciliter la résolution

   1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10

   D'aucune utilité Moyennement utile Très utile

5. Avez-vous remarqué des changements dans le climat général de l'établissement ou dans les relations entre le personnel et les détenues ou encore entre les détenues par suite de l'instauration du programme d'entraide détenues ?

   _____ Non

   _____ Oui Dans quel sens ? _____

6. Dans quelle mesure faites-vous confiance aux membres de l'Équipe d'entraide ?

   1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10

   Aucunement confiance Entièrement confiance

   Votre degré de confiance varie-t-il selon les membres de l'Équipe ?

   _____ Oui _____ Non

7. Avez-vous remarqué des changements chez les membres de l'Équipe d'entraide depuis leur participation au programme (façon de faire face à leurs problèmes personnels, d'aborder leur incarcération; le rôle qu'elles jouent au sein de la population carcérale; leurs relations avec le personnel et leur comportement vis-à-vis de celui-ci) ?

_____ Non

_____ Oui Dans quel sens ?

_____

8. Pensez-vous que le programme d'entraide renforce les effets positifs des autres programmes ?

a) Chez les membres de l'Équipe ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10

Pas du tout Énormément

b) Chez l'ensemble des détenues ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10

Pas du tout Énormément

9. Est-il déjà arrivé que le counseling assuré par l'Équipe d'entraide contribue à envenimer une situation de crise ou un problème ? *(Si oui, veuillez expliquer comment)*

_____ Non

_____ Oui Pourquoi et quand ? _____

_____

10. Avez-vous le sentiment que les séances de counseling sont parfois utilisées à mauvais escient par les détenues ? *(Si oui, veuillez expliquer)*

_____ Non

_____ Oui Comment ? _____

_____

Veuillez répondre aux questions suivantes si vous vous sentez suffisamment à l'aise pour y répondre; sinon, sentez-vous libre de les sauter.

Quel poste occupez-vous à l'établissement ? _____

Depuis quand occupez-vous ce poste ? _____

Depuis combien de temps travaillez-vous auprès des détenues ? _____

Seriez-vous prêt à participer à une entrevue avec nous à propos du programme ? L'entrevue serait d'une durée de 20 à 40 minutes.

Oui Nom_____

MERCI BEAUCOUP DE VOTRE COLLABORATION!

ANNEXE E

Affirmations relatives à chacune des catégories et sous-catégories du questionnaire d'évaluation de l'environnement correctionnel

Catégorie : Participation du personnel

Sous-catégorie : Sensibilité

Le personnel correctionnel tient compte des explications fournies par les résidentes lorsque quelque chose se produit à l'établissement

Le personnel correctionnel donne suite aux suggestions des résidentes

Le personnel correctionnel s'excuse auprès des résidentes lorsqu'un employé a commis une erreur

Si j'estime qu'un agent de correction m'a traitée injustement, on me permet d'exposer mon point de vue

Lorsque le programme auquel participe une résidente est modifié, un intervenant de première ligne lui explique pourquoi

Avant de nous réprimander, le personnel correctionnel essaie de savoir ce qui s'est passé

Sous-catégorie : Bienveillance

Le personnel correctionnel s'intéresse à mes progrès

Le personnel correctionnel se soucie de moi

Le personnel correctionnel voudra savoir comment je me porte une fois que j'aurai été mise en liberté

L'agent chargé de la gestion de mon cas s'intéresse à mes progrès

Sous-catégorie : Intérêt porté aux détenues

Le personnel correctionnel ne fixe pas immédiatement les rendez-vous demandés

Les membres du personnel correctionnel préfèrent rester dans leur bureau plutôt que de passer du temps avec les résidentes

Le personnel correctionnel ne fait pas attention à moi

Les membres du personnel correctionnel s'intéressent davantage à leur chèque de paye qu'à moi

Le personnel correctionnel pense que les problèmes à l'établissement sont entièrement la faute des résidentes

Catégorie : Priorité du traitement assuré par le personnel

Sous-catégorie : encouragement

Le personnel correctionnel prête attention aux résidentes

Le personnel correctionnel m'aide à maîtriser ma colère

Le personnel correctionnel encourage les résidentes à réfléchir à leurs objectifs

Le personnel correctionnel essaie de m'aider

Le personnel correctionnel m'aide à prendre conscience que je peux éviter les ennuis

Les résidentes sont encouragées à faire des plans d'avenir

Le personnel correctionnel m'aide à prendre conscience que je peux gérer ma vie mieux que je ne l'ai fait par le passé

Sous-catégorie : communication ouverte

Le personnel correctionnel aide les résidentes à résoudre leurs désaccords

Le personnel correctionnel m'encourage à essayer de nouvelles façons de faire les choses

Les membres du personnel correctionnel et les résidentes se disent honnêtement ce qu'ils pensent les uns des autres

Les membres du personnel correctionnel me félicitent lorsque j'agis très bien

Lorsque les résidentes sont en désaccord avec les agents de correction, elles peuvent le dire ouvertement

Je n'hésite pas à faire savoir au personnel correctionnel comment je me sens

Catégorie : Cohésion du personnel

Lorsque les membres du personnel correctionnel sont en désaccord, ils finissent par s'entendre

Les membres du personnel correctionnel s'entendent bien entre eux

Je m'adresse au personnel correctionnel avec respect

Les membres du personnel correctionnel ont une même vision des comportements qui sont acceptables

J'aime le fait que le personnel correctionnel participe à nos activités

Le personnel correctionnel fait équipe

Je respecte les membres du personnel correctionnel

Catégorie : clarté et organisation

Le règlement de l'établissement est clair

Les réunions organisées à l'établissement commencent à l'heure

Lorsque des résidentes ont des ennuis, il n'y a pas à se demander pourquoi

Je sais très bien ce qu'il y a lieu de faire et de ne pas faire ici

Le personnel correctionnel change d'avis sur ce que nous devrions faire

L'établissement est propre

Les résidentes savent ce qu'elles ont à faire et quand le faire

L'établissement est très bien organisé

Catégorie : Orientation du traitement des détenues

Sous-catégorie : résolution des problèmes

Je suis en train de résoudre les problèmes qui m'ont amenée ici

Je sais quels comportements m'apportent des ennuis

Je fais l'apprentissage de meilleures façons de résoudre mes problèmes

Il me faudra régler mes problèmes si je veux éviter d'être réincarcérée

Je veux me changer

Sous-catégorie : changement de comportement

À l'établissement, nous sommes autorisées à dire ce que nous pensons

J'essaie de m'améliorer

Je sais qu'elles sont les prochaines étapes que j'aurai à franchir après ma libération

Il est important pour moi de participer à des programmes de traitement

On s'attend à ce que les résidentes se parlent de leurs problèmes personnels

Catégorie : Relations entre les détenues

Sous-catégorie : bienveillance réciproque

Les membres du personnel correctionnel s'entendent bien entre eux

Les autres résidentes de l'établissement m'aident à me comprendre

Les autres résidentes de l'établissement n'ont rien à m'offrir

Je me soucie de ce qui arrive aux autres résidentes

Lorsque je suis arrivée, les autres résidentes m'ont aidée à me familiariser avec le fonctionnement de l'établissement

J'aime la plupart des résidentes de l'établissement

À l'établissement, chaque résidente est laissée à elle-même

Sous-catégorie : entraide

Les résidentes les plus matures contribuent à ce qu'on prenne soin des résidentes les moins matures

Je n'hésite pas à intervenir lorsque des résidentes n'agissent pas comme elles le devraient

J'essaie d'aider les autres résidentes de l'établissement à résoudre leurs problèmes

Si une résidente ne veut pas prendre sa douche régulièrement, les autres résidentes de l'établissement interviennent auprès d'elle

Sous-catégorie : absence d'hostilité

Certains résidentes sont très impolies envers les autres à l'établissement

Je cache mes sentiments réels aux autres résidentes

Les résidentes de l'établissement s'insultent

ANNEXE F

Lignes directrices concernant les entrevues semi-dirigées

QUESTIONS PROPOSÉES POUR L'ENTREVUE AVEC LE COORDONNATEUR DU PROGRAMME

Description du programme d'entraide

Veuillez décrire le programme d'entraide des détenues de votre établissement ainsi que les activités s'y rapportant.

Si le programme s'écarte de celui qui est décrit dans le manuel du programme d'entraide des détenues :

Veuillez expliquer pourquoi.

Quels sont les objectifs et les buts de ce programme et des activités s'y rapportant dans votre établissement ?

Mise sur pied d'un programme d'entraide des détenues

i) Appui

À votre avis, les membres du personnel suivants attachent-ils de l'importance au programme dans votre établissement ?

Professionnels de la santé mentale
1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
Pas du tout Un peu Beaucoup

Intervenants de première ligne
1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
Pas du tout Un peu Beaucoup

Directrice
1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
Pas du tout Un peu Beaucoup

Avez-vous constaté de la réticence à l'égard du programme, de la part des détenues ou du personnel ?

Considère-t-on comme partie intégrante de votre travail le temps et les efforts que vous consacrez à la mise en oeuvre du programme ?

Comment le programme est-il financé ?

À votre avis, qu'est-ce qui faciliterait l'exécution du programme ? Que faudrait-il ajouter ou supprimer ?

ii) Caractéristiques du programme

Pendant combien de temps peut-on être membre de l'Équipe d'entraide ?

Combien de membres de l'Équipe suivent la formation en même temps ?

Combien l'ont fait la dernière fois ?

Combien d'entre elles ont réussi le programme ?

Comment détermine-t-on si quelqu'un a réussi la formation ? (De qui dépend cette décision ?)

Procède-t-on à la présélection des membres potentiels de l'Équipe avant l'étape de l'entrevue ?

Si oui, sur quels critères se fonde-t-on ?

Qui procède à la présélection

Existe-t-il une consigne en ce qui touche le programme d'entraide des détenues ?

iii) Formation

Avez-vous trouvé la formation utile ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10

Pas du tout utile	Un peu utile	Très utile

À votre avis, a-t-on abordé suffisamment de sujets pendant votre formation ?

Y a-t-on consacré suffisamment de temps ?

Trouvez-vous le manuel pour les membres de l'équipe d'entraide vraiment utile ?

iii) Concilier activités d'entraide et autres responsabilités

Les membres de l'Équipe qui participent à des séances de formation peuvent-elles compter sur un appui (c'est-à-dire les activités d'entraide sont-elles considérées comme du travail) ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10

Pas du tout	Un peu	Tout à fait

Les autres membres du personnel s'attendaient-ils à ce qu'elles fassent autre chose ou à ce qu'elles participent à d'autres activités ?

Y a-t-il eu une cérémonie de remise des diplômes ?

Qui y a été invité et qu'en ont pensé les membres de l'Équipe ?

Pensez-vous que le processus allant de la demande de conseils par une détenue à la consultation même se déroule bien ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
Pas du tout Assez bien Très bien

À votre avis, comment les intervenants de première ligne réagissent-ils aux demandes de conseils des détenues ?

Comment peut-on qualifier la réaction des membres de l'Équipe d'entraide ? Répondent-elles promptement aux demandes des détenues ?

Mise en oeuvre du programme

i) Rapports

Que pensez-vous de l'idée d'une entraide entre les détenues ?

Comment décririez-vous les rapports et la confiance existant entre l'Équipe d'entraide et vous ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
mauvais assez bons très bons

Comment décririez-vous les rapports et la confiance existant entre l'Équipe d'entraide et les membres du personnel suivants ?

Intervenants de première ligne 1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
mauvais assez bons très bons

Professionnels de la santé mentale 1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
mauvais assez bons très bons

Comment décririez-vous les rapports et la confiance existant entre les membres de l'Équipe d'entraide ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
mauvais assez bons très bons

Comment décririez-vous le climat lors des réunions avec les autres membres du personnel et leur participation au programme ?

Avez-vous constaté un changement dans le climat général de l'établissement, dans les rapports entre le personnel et les détenues et entre les détenues elles-mêmes par suite du programme d'entraide ?

Avez-vous dû intervenir à la suite de manquements aux consignes de la part des membres de l'équipe ou de plaintes de « bénéficiaires » du programme d'entraide ? Si oui, qu'avez-vous fait ?

Efficacité du programme

i) Intervention en cas de crise

Jugez-vous efficace l'intervention de l'Équipe d'entraide en cas de crise ?

a) auprès des détenues ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10

pas utile du tout — un peu utile — très utile

b) prévient-elle les crises dans les établissements ou aide-t-elle à y faire face ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10

pas du tout utile — un peu utile — très utile

ii) Évolution des membres de l'Équipe

Avez-vous constaté une évolution chez les membres de l'Équipe d'entraide depuis leur participation au programme ?

Comment les membres de l'Équipe font-elles face à leurs propres difficultés, à leur incarcération, etc. ?

Quel est leur rôle au sein du groupe des détenues, leurs rapports avec le personnel et leur comportement à son égard ?

Conséquences imprévues

Pensez-vous que le programme d'entraide renforce l'efficacité d'autres programmes ou a des conséquences positives à long terme pour les membres de l'Équipe d'entraide ou l'ensemble des détenues ?

Les membres de l'Équipe ont-elles tendance à donner trop de conseils ? Que fait-on pour empêcher qu'elles ne s'épuisent ? Comment sanctionne-t-on la divulgation de renseignements confidentiels ?

Pensez-vous que le programme d'entraide puisse avoir l'effet contraire à celui prévu, c'est-à-dire qu'il puisse parfois aggraver une crise ?

Les membres de l'Équipe ont-elles tendance à devenir « élitistes » du fait de leur appartenance à l'équipe d'entraide ?

En votre qualité de coordonnateur du programme, avez-vous eu du mal à savoir, à l'occasion, si vous deviez faciliter sa mise en oeuvre ou si vous deviez intervenir et prendre en main les choses ?

QUESTIONS PROPOSÉES POUR L'ENTREVUE AVEC LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE D'ENTRAIDE

Mise sur pied du programme d'entraide des détenues

i) Formation

Avez-vous trouvé la formation utile ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
pas utile du tout — un peu utile — très utile

À votre avis, a-t-on abordé suffisamment de sujets pendant votre formation ? Y a-t-on consacré suffisamment de temps ?

Trouvez-vous le manuel pour les membres de l'Équipe d'entraide vraiment utile ?

ii) Concilier activités d'entraide et autres responsabilités

Avez-vous pu compter sur l'appui voulu pour participer aux séances de formation ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
Pas du tout — Un peu — Tout à fait

Les membres du personnel s'attendaient-ils à ce que vous fassiez autre chose ou à ce que vous participiez à d'autres activités ?

Y a-t-il eu une cérémonie de remise des diplômes ? Qui y a été invité ? Qu'en avez-vous pensé ?

Vous est-il difficile de concilier vos activités d'entraide et vos autres fonctions et travaux ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
très difficile — très facile

Êtes-vous satisfaite de l'aide qui vous est donnée pour concilier votre travail d'entraide et vos autres fonctions et travaux ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
pas du tout — très satisfaite

Vous a-t-on rémunérée pour le travail d'entraide effectué pendant les heures de travail ?

Si vous avez fait du travail d'entraide pendant la nuit, vous a-t-on permis de vous reposer le lendemain pendant un nombre d'heures équivalent ?

L'Équipe d'entraide reçoit-elle l'appui et l'aide financière voulus pour les activités qu'elle exécute ou qu'elle compte exécuter ?

Avez-vous constaté de la réticence à l'égard du programme d'entraide des détenues de la part du personnel ou des détenues ?

Mise en oeuvre du programme

i) Répondre aux besoins des détenues

Quels genres de demandes de conseils recevez-vous (officielles, officieuses, autres) ?

Vous arrive-t-il fréquemment de conseiller « officieusement » une autre femme (c'est-à-dire que vous n'avez reçu aucune demande d'intervention officielle) ?

Avez-vous déjà eu recours aux services de l'équipe d'entraide ?

Sinon, pourquoi pas ?

Si vous aviez besoin de ses services, y recourriez-vous ?

ii) Rapports

Que pensez-vous de l'idée d'une entraide entre les détenues ?

Trouvez-vous que le coordonnateur est suffisamment disponible pour vous rencontrer lorsque vous le souhaitez ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
pas du tout tout à fait

Comment décririez-vous vos rapports avec le coordonnateur ?

Êtes-vous satisfaite du soutien des autres membres de l'équipe d'entraide et de vos rapports avec elles et trouvez-vous que les réunions de l'équipe sont utiles ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
pas du tout tout à fait

Comment décririez-vous vos rapports avec les autres membres de l'Équipe d'entraide et la confiance existant entre vous ?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
mauvais assez bons très bons

Comment décririez-vous les rapports et la confiance existant entre l'Équipe d'entraide et les membres du personnel suivants :

intervenants de première ligne 1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
mauvais assez bons très bons

professionnels de la santé mentale 1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....8.....9.....10
mauvais assez bons très bons

Que pensez-vous du climat aux réunions concernant le programme d'entraide des détenues (les réunions du comité directeur, par exemple) ?

Efficacité du programme et conséquences imprévues

Avez-vous constaté une évolution chez vous du fait de votre appartenance à l'Équipe d'entraide (en ce qui a trait, par exemple, à la façon dont vous faites face à vos difficultés personnelles ou à votre incarcération) ?

Votre rôle au sein des détenues a-t-il changé ?

Vos rapports avec les membres du personnel de l'établissement ou votre comportement à leur endroit ont-ils changé ?

Estimez-vous être responsable du programme ou pensez-vous plutôt que c'est le coordonnateur et des membres du personnel qui le sont ?

QUESTIONS PROPOSÉES POUR LES ENTREVUES AVEC LES MEMBRES DU PERSONNEL

1) Veuillez nous dire ce que vous pensez du programme d'entraide des détenues ?

2) Que pensez-vous de l'idée d'une entraide entre les détenues ?

3) Ce programme comporte-t-il, à votre avis, des avantages ou des inconvénients pour les membres de l'Équipe d'entraide, pour les bénéficiaires des conseils et pour le personnel de votre établissement ?

4) À votre avis, quelle incidence a-t-il sur les rapports entre les détenues et sur les rapports entre les détenues et le personnel ?

5) Quel est son incidence, le cas échéant, sur le climat régnant dans l'établissement ?

6) Pensez-vous que le programme d'entraide est à l'occasion mal utilisé (à d'autres fins que celles prévues, pour faire la connaissance d'autres détenues, échapper au travail ou à d'autres programmes d'activité, par exemple) ?

7) Pouvez-vous proposer des améliorations au programme d'entraide ?

QUESTIONS PROPOSÉES POUR LES ENTREVUES AVEC LES BÉNÉFICIAIRES DU PROGRAMME D'ENTRAIDE DES DÉTENUES

1) Pourriez-vous me parler de votre expérience des services offerts par le programme d'entraide ?

2) Si vous n'y voyez pas d'inconvénient, pourriez-vous expliquer pourquoi vous avez fait appel aux services de l'Équipe d'entraide ? Que vous a conseillé le membre de l'Équipe à laquelle vous avez parlé ?

3) Avez-vous trouvé ses conseils utiles ? Pourquoi et de quelle façon

4) Qu'est-ce qui vous a plu ou déplu dans ses conseils ?

5) Recommanderiez-vous des changements au programme ?

6) Que pensez-vous de l'idée même d'une entraide entre les détenues ?

QUESTIONS PROPOSÉES POUR LES ENTREVUES AVEC LES PERSONNES QUI NE CONNAISSENT PAS LE PROGRAMME D'ENTRAIDE DES DÉTENUES

Si la personne interviewée NE connaît PAS le programme d'entraide des détenues :

Le programme d'entraide des détenues est un service de conseils donnés par les pairs et s'adressant à toutes les détenues de l'établissement. Les bénévoles de l'Équipe d'entraide reçoivent une formation sur l'entraide et l'intervention en cas de crise. Si vous vous sentez déprimée, en colère, seule ou perturbée, l'Équipe d'entraide peut peut-être vous aider. La confidentialité est assurée.

1) Ce programme vous paraît-il une bonne idée ?
   Pourquoi ou pourquoi pas ?

2) Aimeriez-vous faire partie de l'Équipe d'entraide ?
   Pourquoi ou pourquoi pas ?

3) Pensez-vous que vous pourriez un jour faire appel à l'Équipe d'entraide ?
   Pourquoi ou pourquoi pas ?

4) Quelle serait, à votre avis, une bonne façon de renseigner toutes les détenues sur le programme de soutien par les pairs ?

QUESTIONS PROPOSÉES POUR LES ENTREVUES AVEC LES PERSONNES QUI N'ONT JAMAIS FAIT APPEL À L'ÉQUIPE D'ENTRAIDE

1) Pourquoi n'avez-vous jamais fait appel à l'Équipe d'entraide ?

2) Y ferez-vous appel un jour ?
   Pourquoi ou pourquoi pas ?

3) Quels sont certains avantages d'un programme de soutien par les pairs ?

4) Quels en sont certains inconvénients ?

QUESTIONS PROPOSÉES POUR LES ENTREVUES AVEC LES PERSONNES QUI VOULAIENT ÊTRE MEMBRES DE L'ÉQUIPE D'ENTRAIDE MAIS AUXQUELLES ON **A REFUSÉ** LA FORMATION OU QUI **N'ONT PAS RÉUSSI** LE PROGRAMME DE FORMATION

1) Pourquoi vouliez-vous faire partie de l'Équipe d'entraide ?

2) Comment avez-vous réagi quand vous avez appris qu'on avait refusé votre demande (ou que vous n'aviez pas réussi le programme de formation)
   OU Pourquoi pensez-vous qu'on a refusé votre demande ?
   OU Quelle raison a-t-on invoquée pour la refuser ?

3) Que pensez-vous des autres détenues qui ont été choisies pour faire partie de l'Équipe d'entraide ?

4) Avez-vous déjà fait appel à l'Équipe d'entraide ?
   Pourquoi ou pourquoi pas ?

5) Y ferez-vous appel un jour ?
   Pourquoi ou pourquoi pas ?

ENTREVUE AVEC LES PERSONNES QUI SUIVENT UNE FORMATION POUR DEVENIR MEMBRE DE L'ÉQUIPE D'ENTRAIDE

1) Comment avez-vous appris que vous pouviez devenir membre de l'Équipe d'entraide ?

2) Qu'est-ce qui vous a motivée à devenir membre de l'Équipe d'entraide ?

3) Avez-vous déjà demandé des conseils à l'Équipe d'entraide ?

4) Pourquoi avez-vous pensé que le travail bénévole au sein de l'Équipe d'entraide vous conviendrait ?

Ou /Et – Pourquoi avez-vous pensé que vous aviez les qualités requises pour faire du travail bénévole au sein de l'Équipe ?

5) Comment concevez-vous votre rôle comme membre de l'Équipe d'entraide ?

6) Quels sont ou quels seront, à votre avis, certains des *avantages* que présentera pour vous votre participation à l'Équipe d'entraide ?

7) Quels sont ou quels seront, à votre avis, certains des *inconvénients* que présentera pour vous votre participation à l'Équipe d'entraide ?

8) Où en est votre formation ?

Leçon n°

9) Qu'espérez-vous accomplir ou apprendre par votre formation ?

10) Comment coteriez-vous la formation reçue jusqu'ici ?

Mauvaise 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Exceptionnelle

Remarques :